



INFORMATION TECHNOLOGY

Bilancio al 31 Dicembre 2013

TELECOM ITALIA INFORMATION TECHNOLOGY S.r.l.

Società con Socio Unico

Sede di Roma – Viale Parco Medici, 61 - 00148

Capitale Sociale Euro 3.400.000 interamente versato

Registro delle imprese di Roma n. 07578860152

Codice Fiscale n. 07578860152

R.E.A. n. 1045262

Soggetta a direzione e coordinamento di Telecom Italia S.p.A.

Consiglio di Amministrazione

Gianluca Pancaccini	Presidente e Amministratore Delegato
Simone Battiferri	Consigliere
Mario Di Loreto (*)	Consigliere
Claudio Sordi	Consigliere
Damiano Toselli	Consigliere
Paolo Vantellini	Consigliere
Enrico Zampone	Consigliere

Collegio Sindacale

Gaetano Troina	Presidente
Giuseppina Fusco	Sindaco effettivo
Gianfranco Zanda	Sindaco effettivo

Società di Revisione

PricewaterhouseCoopers S.p.A.

(*) subentrato al dott. Antonio Migliardi che ha rassegnato le dimissioni in data 17 settembre 2013

INDICE

1 SITUAZIONE DELLA SOCIETÀ E SINTESI DELLA GESTIONE 2013	4
2 RISULTATI DELLA GESTIONE 2013.....	5
2.1 Analisi delle principali voci di Conto Economico	5
2.2 Investimenti	8
2.3 Risorse Umane/Personale	11
3 ANDAMENTO DELLE ATTIVITÀ.....	15
3.1 TI S.p.A.	15
3.1.1 <i>Trasformazione</i>	16
3.1.2 <i>Razionalizzazione/Evoluzione Architetture</i>	27
3.1.3 <i>Gestione/Manutenzione delle attività correnti</i>	44
3.1.4 <i>Altre attività verso TI S.p.A.</i>	57
3.2 Aziende del Gruppo Telecom Italia	60
3.3 Mercato esterno	63
3.3.1 <i>Mercato esterno (attraverso Telecom Italia Divisione Business)</i>	63
3.3.2 <i>Mercato esterno diretto</i>	64
3.4 Qualità, Certificazioni e altre attività interne.....	65
4 EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE	83
5 SCHEMI RICLASSIFICATI.....	83
6 PARTI CORRELATE	87
7 INDICATORI DI RISCHIO	90
8 ULTERIORI INFORMAZIONI	91

1 SITUAZIONE DELLA SOCIETÀ E SINTESI DELLA GESTIONE 2013

Il conto economico al 31 dicembre 2013 chiude con una perdita di 23.839 € migliaia, rispetto ad un utile di 5.747 € migliaia del 2012, dopo aver accantonato 1.267 € migliaia al Trattamento di Fine Rapporto di Lavoro Subordinato, computato ammortamenti per 7.746 € migliaia ed effettuato accantonamenti ai fondi ristrutturazione del personale per 1.900 € migliaia.

Il risultato d'esercizio al 31 dicembre 2013 risente dell'effetto positivo delle imposte per 2.755 € migliaia imputabile al beneficio derivante dal consolidamento delle perdite della Società a livello di Gruppo per 8.541 € migliaia.

Il confronto con l'analogo periodo dell'esercizio precedente non è particolarmente significativo, in quanto i dati dell'anno in corso tengono conto del diverso perimetro di attività svolte dalla Società, a partire da novembre 2012, a seguito dell'operazione di conferimento da parte di Telecom Italia S.p.A. del proprio ramo di Information Technology.

Relativamente al contratto per la fornitura di servizi informatici con Telecom Italia, si segnala che nel mese di maggio 2013 è stato stipulato il contratto per la fornitura di servizi informatici in sostituzione del precedente accordo. Il nuovo Contratto di Servizio è improntato a modelli di esecuzione in linea con le migliori *practice* di mercato e finalizzato ad abilitare l'innovazione di business e tecnologica a supporto degli obiettivi strategici della Committente.

2 RISULTATI DELLA GESTIONE 2013

2.1 Analisi delle principali voci di Conto Economico

► Valore della Produzione

Il valore della produzione del periodo in esame ammonta a 591.679 € migliaia (432.057 € migliaia nel corrispondente periodo 2012) ed è determinato, oltre che dai ricavi per 587.136 € migliaia, dalle capitalizzazioni dei costi della manodopera sociale dedicata allo sviluppo di software interno per 820 € migliaia (erano 732 € migliaia nel 2012), e dagli altri proventi che si sono attestati a 3.723 € migliaia rispetto ai 3.003 € migliaia del 2012.

La ripartizione tra i clienti delle sole vendite e prestazioni di servizi è la seguente:

Euro/000	2013	2012	Diff.
verso:			
Telecom Italia S.p.A	584.311	422.301	162.010
Olivetti S.p.A.	1.308	1.466	-158
Altre Società del Gruppo Telecom Italia	1.141	2.025	-884
Gruppo Telecom Italia	586.760	425.792	160.968
Terzi	376	2.529	-2.153
Totale Vendite prestazioni e servizi	587.136	428.321	158.815

L'incremento dei ricavi per 158.815 € migliaia rispetto all'esercizio precedente è riconducibile ai maggiori ricavi verso Telecom Italia S.p.A., che risentono dell'aumento di perimetro riferito alla componente IT conferita, e ai minori ricavi verso gli altri clienti sia del Gruppo che terzi. Questi ultimi in particolare avevano registrato nel 2012 un forte incremento per i servizi resi nei confronti di Engineering.IT nell'ambito del progetto Billing Unico Convergente, poi interrotto agli inizi del 2013.

Gli altri proventi pari a 3.723 € migliaia sono riconducibili:

- a recuperi costi soprattutto verso clienti (351 € migliaia) e riaddebiti costi nei confronti dei dipendenti (696 € migliaia);
- alle sopravvenienze attive legate a partite pregresse (1.406 € migliaia), relative per lo più a minori costi del personale distaccato e non dipendente e alle minori prestazioni professionali IT;
- alla proventizzazione dei fondi rischi per 729 € migliaia, a seguito della transazione raggiunta con il fornitore Aletea (ex Tieto);
- ai proventi derivanti dai rimborsi di personale distaccato (238 € migliaia) ed ai proventi relativi a progetti formativi il cui finanziamento è stato approvato da Fondimpresa (297 € migliaia);
- ed infine ad utili da alienazione di alcuni beni (6 € migliaia).

► Costi della Produzione

I costi della produzione (inclusi gli ammortamenti) sono stati pari a 615.345 € migliaia (425.316 € migliaia a dicembre 2012).

Si riportano di seguito i commenti concernenti le principali voci di costo.

- **Prestazioni Professionali e consumi IT.** Sulla base dei dati *reported* si registra un incremento da 221.255 € migliaia del dicembre 2012 a circa 322.427 € migliaia del dicembre 2013 dei costi delle prestazioni professionali IT. Tenuto conto del ramo IT conferito, per il quale erano stati sostenuti costi nei primi dieci mesi del 2012 per 132.734 € migliaia, la riduzione, pari perimetro rispetto all'analogo periodo dell'anno precedente, è stata di 31.562 € migliaia. Per quanto riguarda i costi legati ai consumi IT, nel 2013 si sono attestati a 2.246 € migliaia (1.270 € migliaia tra i costi per servizi e 976 € migliaia tra costi per materie prime e consumi) con un incremento di 429 € migliaia rispetto ai 1.817 € migliaia del dicembre 2012 (1.142 € migliaia tra i costi per servizi e 675 € migliaia tra costi per materie prime e consumi). Se si tiene conto dei 483 € migliaia di costi dei primi dieci mesi del 2012 imputabili al ramo conferito, si evidenzia una diminuzione pari perimetro di circa 54 € migliaia.
- **Costo del lavoro.** Il costo del lavoro, al netto degli esodi, è stato pari a 228.023 € migliaia rispetto ai 154.610 € migliaia di dicembre 2012. Tenuto conto del costo del personale ascrivibile al ramo conferito per i primi dieci mesi del 2012, pari a circa 64.384 € migliaia, il costo del personale pari perimetro ha subito nel 2013 un incremento di 9.029 € migliaia, imputabile soprattutto agli accordi di armonizzazione a seguito del conferimento di ramo, all'avvio, da maggio 2013, dell'applicazione dei contratti di solidarietà - per il biennio 2013-2014 - rispetto all'impatto per quasi tutti i mesi del 2012 del precedente ciclo di solidarietà, al maggior valore del Premio di risultato.
- **Altri Costi di produzione.** Nel 2013 i costi esterni diversi dalle categorie precedenti sono stati pari a 62.649 € migliaia (erano 47.634 € migliaia del 2012), con un incremento del dato *reported* di 15.015 € migliaia. Tenuto conto che per il 2012 sono ascrivibili costi al ramo IT conferito per circa 17.564 € migliaia, nel 2013 è stata registrata una diminuzione pari perimetro di 2.549 € migliaia, imputabile principalmente agli ammortamenti, alle spese viaggio e alla formazione. Sul dato 2013 ha inciso peraltro la consuntivazione definitiva degli SLA del precedente contratto 2012 che, per il mancato rispetto dei *target* di alcuni KPI, ha portato a riconoscere nei confronti della Capogruppo un importo di 692 € migliaia.

► Proventi e Oneri Finanziari

Il saldo positivo dei proventi/oneri finanziari di 127 € migliaia, rispetto ai 393 € migliaia del 2012, beneficia per 112 € migliaia degli interessi maturati sui crediti per l'Ires corrispondenti alla deduzione dell'Irap sul costo del lavoro derivante dall'entrata in vigore del D.L. 16/2012 (erano 353 € migliaia nel 2012).

► Proventi e Oneri Straordinari

Il saldo negativo di 3.055 € migliaia di dicembre 2013 (nel 2012 era stato positivo per 3.983 € migliaia) presenta una variazione di 7.038 € migliaia.

Il peggioramento del saldo rispetto allo scorso esercizio è stato determinato essenzialmente dalla contabilizzazione nel 2012 di minori imposte per gli anni precedenti per circa 5.125 € migliaia, riconducibili principalmente alla deducibilità dell'Irap sul costo del lavoro derivante dall'entrata in vigore del D.L. 16/2012,

dalla proventizzazione nel 2012 del residuo del fondo di mobilità *ex lege* 223/91 per 453 € migliaia e dai maggiori oneri di ristrutturazione per 1.245 € migliaia. A dicembre 2013 sono stati pari a 1.216 € migliaia per esodi incentivati e 1.900 € migliaia per oneri di mobilità, rispetto ai 1.871 € migliaia del dicembre 2012 per esodi incentivati.

2.2 Investimenti

► Investimenti

Nel corso del 2013 sono stati effettuati investimenti per 9.462 € migliaia (9.901 € migliaia nel 2012). Gli investimenti sono riconducibili a investimenti materiali per 2.674 € migliaia (erano 2.713 € migliaia nel 2012) e di natura immateriale per 6.788 € migliaia, rispetto ai 7.188 € migliaia del 2012.

Gli investimenti materiali hanno riguardato il rinnovo delle dotazioni interne per 342 € migliaia, la sostituzione dei cellulari aziendali per 313 € migliaia ed i restanti 2.019 € migliaia per l'acquisto di hardware nell'ambito soprattutto del programma di potenziamento degli ambienti di sviluppo e collaudo (1.152 € migliaia) e delle iniziative di efficienza per 552 € migliaia.

Gli investimenti immateriali hanno riguardato:

- ✓ **Sistemi della Domanda IT** (1.543 € migliaia) – L'iniziativa si declina nel supporto del processo di gestione della domanda della produzione IT attraverso la realizzazione e/o adeguamento dei sistemi ai processi e modelli di gestione di TI, al fine di avere una maggiore tempestività e disponibilità delle informazioni a supporto del processo decisionale ed una centralizzazione ed unificazione dei processi di controllo. Nel periodo gennaio-dicembre 2013, sono state realizzate le seguenti attività: adeguamento dei sistemi alla nuova organizzazione TI.IT; gestione sul sistema di pianificazione del ciclo attivo; gestione dell'avanzamento della produzione; nuova gestione delle RRDA; aggiornamento KPI e inserimento nuovi indicatori sul tracking delle attività; nuova gestione codici offerta su catalogo offerta mobile; gestione integrata del capacity plan con la gestione delle richieste IT, adeguamento sistemi TA, DDM, Tool CP, Artemis, MAR al 2014, caricamento massivo *program* e V livello di budget.
- ✓ **Ambienti sviluppo e collaudo** (1.181 € migliaia) – L'iniziativa ha l'obiettivo di avere una farm su tecnologie diverse (IBM, SUN, ITANIUM, X86, PA RISC) con prestazioni adeguate al carico di lavoro indotto dai nuovi sviluppi e dalle attività di manutenzione dei sistemi in esercizio. La piattaforma tecnologica di riferimento è stata assunta in continuità con l'esistente.
- ✓ **Sistema Go.ve.co.** (1.426 € migliaia) – L'iniziativa prevede la realizzazione di un sistema di Governo degli Economics IT con il fine di:
 - migliorare l'accountability e la relazione e2e tra Piano Triennale, pianificazione operativa e gestione del forecasting;
 - trasformare il processo di governo della spesa in strumento a supporto delle decisioni strategiche basate su rischi-vincoli-investimenti delle iniziative progettuali che vedono coinvolta direttamente o indirettamente la produzione IT;
 - introdurre criteri e regole di contabilità industriale per disporre di informazioni puntuali relativamente a dimensioni di analisi "rilevanti" (es. clienti, sistemi, ambiti) correlando le dimensioni di natura economica a servizi/ prodotti erogati.
- ✓ **Sistemi Miglioramento Servizi IT** (961 € migliaia)
 - **Tool di Vendor Monitoring** – Nel 2013 è stato implementato, su piattaforma Tagetik, il Sistema di Vendor Monitoring, che supporta la raccolta, l'elaborazione e la gestione di

informazioni provenienti da diverse fonti/sistemi aziendali, in coerenza con i processi aziendali di riferimento. Il tool consente la realizzazione di viste di analisi eterogenee e mirate per i diversi stakeholders interessati. I principali output realizzati nella 1° release consistono in:

- Scheda Fornitore, che raccoglie le principali informazioni relative ai singoli vendor (dati amministrativi, forecast per natura e struttura, avanzamento economico secondo differenti dimensioni di interesse, vincoli/ contrattualizzato per natura e tipologia di ingaggio, tracking KPI/ KPO, subfornitura, pricing medio etc.);
 - Confronto Fornitori, che permette di paragonare un singolo Vendor, rispetto a tematiche specifiche, con altri Vendor considerati comparabili in quanto a dimensione e tipologia di attività (confronto fatturato/avanzamento economico e confronto Forecast secondo differenti livelli di dettaglio, confronto Pricing medio per ambito e attività etc.);
 - Sezione analitica, contenente viste più di dettaglio rispetto alla base dati rispetto a specifiche tematiche rilevanti (es. dettaglio tariffe, contratti in scadenza, focus dedicati per singola natura, dettagli relativi a singoli contratti/offerte, spaccatura dell'avanzamento/forecast secondo diversi livelli di profondità etc.);
 - Form di Data Entry ad hoc che si differenziano in base alla natura di riferimento del contratto da inserire/modificare direttamente a sistema e che abilitano la costante alimentazione della base dati a supporto della reportistica. I controlli preliminari sulla coerenza dei dati inseriti sono effettuati direttamente dal sistema.
- **Analisi Vendor Reengineering**, con analisi specifiche su questo cluster di fornitori volte a valutare l'avanzamento e l'efficacia dei contratti di VR ma anche ad operare confronti rispetto alle differenti tipologie di ingaggio.
 - È stata realizzata la prima release di una piattaforma che supporta la raccolta e la gestione delle informazioni dalle diverse fonti/ sistemi aziendali e da altri fonti semiautomatiche o attualmente non gestite, in integrazione con i processi aziendali. Tale piattaforma abilita la realizzazione di viste di analisi mirate per i diversi stakeholders interessati (es. scheda fornitore, avanzamento economico per vendor, analisi di vincoli tecnologici e contrattuali, ecc.). La piattaforma consente un più efficace controllo dell'avanzamento tecnico/economico dei contratti, per gestire le principali criticità contrattuali e la verifica di impegni e contenuti tecnici, in accordo con le altre funzioni coinvolte nel processo.
 - Tool di supporto di Risk Management – Il tool è stato implementato ed è stato diffuso un approccio basato sulla valutazione del rischio per i progetti applicativi selezionati sulla base di dimensioni, complessità o strategicità. Esso abilita il monitoraggio del livello di rischio dei progetti attraverso una valutazione economica del rischio progettuale e del rischio tecnico/operativo, l'individuazione delle priorità di intervento e delle azioni (Assessment e Action Plan) finalizzate a contenere/ridurre il rischio, nonché il tracciamento delle azioni di mitigazione intraprese per monitorare i rischi individuati. Il prodotto è già operativo su sei progetti aventi rilevanza per il Business Telecom Italia e permetterà di applicare sistematicamente le tecniche di Risk Management a tutti i progetti applicativi oltre una definita cornice economica o a quelli specificamente individuati per complessità, criticità o strategicità di contenuti.
 - Monitoring delle Performance – Nel primo semestre è stato completato lo studio di fattibilità. Il progetto, che impiega principalmente risorse interne, è sviluppato con tecnica prototipale-incrementale per dotare l'azienda di strumenti per il monitoraggio delle performance e si articola nell'arco del biennio 2013-2014. Nel corso del 2013, oltre alle specifiche funzionali per la creazione del Dizionario delle misure e del repository dei documenti, è stato

progettato l'ambiente hardware e software sul quale opererà il tool e realizzato il prototipo per la gestione del processo di assurance dei KPI.

✓ **Iniziativa Efficientamento IT** (521 € migliaia)

- **Automazione processi di collaudo** – L'iniziativa ha l'obiettivo di riorganizzare ed ottimizzare il modello di funzionamento del collaudo ed automatizzare le attività di regression test. Nel corso del 2013: è stata completata l'attività di revisione del processo e di individuazione dei referenti e sono in corso le attività di formazione dei referenti di processo e l'integrazione del tool a supporto; si è conclusa l'ingegnerizzazione del prototipo Siebel 2012, al fine di automatizzare le attività di configurazione propedeutiche al collaudo CRM Fisso; si è conclusa la prima fase di integrazione di Tportal in Webesc al fine di avere un unico sistema di reportistica; è in corso la seconda fase dell'attività; è stata completata l'attività di Automazione dei rilasci sugli ambienti di collaudo prestazionale e consolidato; è in corso la fase di Automazione del processo Business Software Assurance e in particolare, si è concluso il passaggio alla nuova versione Fortify; è terminata la revisione del processo BSA per l'estensione, adozione ed individuazione dei referenti; è in fase di ultimazione l'Integrazione Tool a supporto del nuovo processo; è stata completata l'attività di inserimento delle applicazioni MC nel processo BSA; è in corso la definizione di un processo di Datamasking esteso a tutte le applicazioni del perimetro ADM.
- **Potenziamento ambienti Sviluppo e Collaudo** – L'iniziativa prevede il potenziamento degli ambienti di sviluppo e collaudo attraverso il miglioramento dell'affidabilità degli ambienti con incremento di rappresentatività dei dati e delle configurazioni e la realizzazione di ambienti di collaudo prestazionale. Nel corso del 2013: è stata completata l'attività di assessment delle esigenze di ambienti e licenze per tutti i domini applicativi ADM; sono state avviate le fasi di delivery secondo la pianificazione definita su esigenze prioritarie.

✓ **Infrastructural Capacity TI.IT** (1.156 € migliaia) – L' Infrastructural Capacity Assessment 2012 ha evidenziato le seguenti problematiche:

- Non esistono strumenti specifici;
- Esistono strumenti elementari basati su *knowledge experience* degli operatori;
- Sono utilizzati strumenti dei vendor, con limitate possibilità di verifica e contraddittorio.

Il progetto Infrastructural Capacity TI.IT è finalizzato a garantire una soluzione di capacity inclusiva di tutti i layer delle componenti infrastrutturali, *agentless* e integrabile con i log collector in esercizio. L'esigenza prioritaria del progetto è di fornire l'indicazione dell'occupazione attuale, permettere la gestione delle soglie e consentire le previsioni, mediante la What-if Analysis e la Trend Analysis, a fronte di iniziative spot, straordinarie e di crescita fisiologica. I benefici qualitativi del progetto sono individuabili nei seguenti effetti:

- Maggiore efficienza nell'individuazione delle soluzioni di capacity;
- Riduzione dei fermi per saturazione infrastrutture;
- Ottimizzazione della spesa per infrastrutture.

Il progetto si divide in due milestone:

- Funzione di capacity per storage, back up, server fisici e server virtuali, completata nell'esercizio;
- Soluzione di capacity per rete Data Center, spazi attrezzati, sistemi operativi, data base e middleware. L'esercizio per il capacity di tali entità sarà effettuato nel corso del primo quarter del 2014.

2.3 Risorse Umane/Personale

► Organizzazione

Il modello organizzativo TI.IT riconferma, oltre le cariche di Amministratore Delegato e Presidente, 67 posizioni organizzative assegnate a 53 Dirigenti e 14 Quadri.

► Organici

L'organico di TI.IT, al 31 dicembre 2013, è pari a 3.462 unità ripartito tra 57 dirigenti (1,6%), 707 quadri (20,4%), 2698 impiegati (77,9%).

L'organico interessato da occupazione part time è pari a 193 risorse.

L'età media è pari a 46,47 anni.

Il tasso di scolarizzazione si distingue per il 44,3% di laureati ed il 52,7% di diplomati.

Il genere è suddiviso tra il 33,2% di donne ed il 66,8% di uomini.

Alla data del 31 dicembre sono state consuntivate circa 55.100 giornate in regime di solidarietà.

► Relazioni Sindacali

L'attività del 2013 rivolta alla gestione delle relazioni sindacali è stata principalmente caratterizzata dalle intese del 27 marzo 2013 sottoscritte tra Telecom Italia e le OO. SS., nel cui ambito sono stati approfonditi gli specifici scenari e le prospettive per il biennio 2013-2014 del Gruppo, tra cui Telecom Italia Information Technology, a seguito della presentazione del Piano Industriale fatta alle Organizzazioni Sindacali all'inizio dello stesso mese. Il contesto prospettato ha evidenziato la persistenza di una congiuntura negativa del mercato IT direttamente correlata sia alle condizioni globali del settore che al complessivo trend di riduzione dei volumi di ordinativi per Telecom Italia e comportato la conseguente dichiarazione di 350 eccedenze. Per la gestione degli esuberi dichiarati Azienda e OO. SS. hanno sottoscritto i seguenti accordi in data 16 aprile 2013:

- Contratto di Solidarietà di tipo "difensivo" per la gestione di n. 322 fte per il periodo 29 aprile 2013-28 aprile 2015, ratificato al Ministero del Lavoro e delle politiche Sociali il 22 aprile 2013;
- Chiusura con esito positivo della procedura di mobilità ex lege 223/91 per complessivi 28 lavoratori con scadenza al 31 dicembre 2014;
- Gestione degli istituti della tredicesima mensilità, premio annuo, ferie, ROL, ex-festività e permessi retributivi individuali durante l'applicazione del Contratto di Solidarietà
- Impegno ad internalizzare attività per 200 FTE ed a rendere note le caratteristiche di ulteriori internalizzazioni per 100 FTE, decorsi almeno 15 mesi.

Sul piano relazionale si è lavorato anche per gestire i seguenti aspetti:

- Armonizzare i trattamenti economici e normativi relativi al personale acquisito da Telecom Italia:
In data 16 aprile 2013 è stata sottoscritta l'intesa con le OO. SS. per adeguare i trattamenti retributivi del personale acquisito con il ramo d'azienda, ceduto da Telecom Italia il 1° novembre 2012, relativamente agli istituti del premio annuo, aumenti periodici anzianità e permessi retribuiti;

- Premio di risultato:
Si è data continuità alla gestione dell'accordo regolante l'istituto per il periodo 2011-2013 con gli incontri di Osservatorio riferiti alla consuntivazione degli obiettivi, e conseguente erogazione economica, relativamente al secondo semestre 2012 ed al primo semestre 2013;
- Acquisizione del ramo d'azienda TI Sparkle rappresentato dalla Funzione "IT Development and Operations":
Il 28 marzo 2013 ed il 9 aprile 2013 si sono svolti gli incontri con le Organizzazioni Sindacali per esperire la procedura di cui all'art. 47 della Legge 428/90, così come modificato dal Dlgs n.18/2001 in merito all'intenzione di Telecom Italia Sparkle S.p.A. di trasferire, mediante scissione parziale, il ramo d'azienda rappresentato dalla Funzione "IT Development and Operations" a TI.IT srl. Gli incontri non hanno avuto esito positivo ed il 4 novembre 2013 è stata data informativa alle OO. SS. che la cessione avrebbe avuto efficacia con decorrenza 1° gennaio 2014.

L'attività ha visto inoltre la realizzazione sul piano nazionale di un'intesa con le OO.SS. per la smonetizzazione volontaria delle festività del 2 giugno 2013 e dell'8 dicembre 2013 mediante la concessione di giornate di permesso ed a livello territoriale la conclusione positiva dell'esame congiunto previsto dall'art. 26 del CCNL del 1° febbraio 2013, svoltosi con la RSU di Cagliari unitamente alle Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL e Fistel-CISL della Regione Sardegna, finalizzato alla copertura degli archi orari di presidio del servizio di assistenza alle postazioni Thin Client garantito dal personale della funzione I.UC.SD che ha permesso la prosecuzione delle attività finalizzate alla completa internalizzazione del servizio gestito da un fornitore esterno.

► **Formazione, Riqualficazioni e Riconversioni.**

Al 31 dicembre 2013 sono state erogate circa 12.500 giornate di formazione.

Complessivamente sono stati realizzati 540 eventi per 1.300 giornate di docenza erogate, con un *coverage* complessivo del 50 %.

Le attività formative sono state realizzate sia con docenza interna che esterna e sono state finalizzate prevalentemente (80% del totale della Formazione) all'acquisizione di competenze e tecnologie propedeutiche alle riconversioni professionali mediante internalizzazione di attività nel biennio 2013-2014.

Circa 297 € migliaia sono stati riconosciuti dal fondo interprofessionale Fondimpresa in qualità di rimborso di progetti formativi 2013.

► **Logistica e Servizi Generali**

A seguito del ramo conferito da Telecom Italia S.p.A. il 1° novembre 2012, sono stati ridefiniti i contratti di locazione delle sedi in logica di compattamento e razionalizzazione degli spazi occupati tenendo conto del nuovo assetto organizzativo e della necessità di razionalizzazione dei costi connessi in particolare alla locazione di alcune delle sedi TI.IT.

In tale ottica, il 30 aprile 2013 è stato rilasciato l'immobile di Torino C.so Bramante con il compattamento del personale nella sede di Torino Via Monterosa.

Per continuare nell'opera di razionalizzazione di spazi occupati, si è dato avvio in data 3 luglio 2013 ad uno specifico "Progetto Piani Spazi Aziendali" che dovrà verificare aree e spazi di ottimizzazione con la finalità di perseguire saving economici anche attraverso azioni di ridefinizione di nuovi lay-out.

In tal senso, in sinergia con le competenti Funzioni di Telecom Italia S.p.A., si è proceduto a:

- dare avvio per la sede di Bari Via Dioguardi ad un progetto di ristrutturazione di 2 piani, con lo scopo di sperimentare per l'intero Gruppo l'implementazione di moderne concezioni di organizzazione delle aree di lavoro che dovrebbe produrre ulteriori risparmi in termini di spazi utilizzati e, conseguentemente, dei costi sostenuti;
- quantificare in tutte le sedi aziendali di TI.IT le postazioni di lavoro occupate dal personale esterno con l'obiettivo di ridurle del 50% entro il 31 dicembre 2013;
- indentificare azioni finalizzate al compattamento del personale per consentire una razionalizzazione del numero di siti e spazi in utilizzo ed i conseguenti benefici in termini organizzativi, gestionali e di saving economico.

Ricordiamo che la Società è presente oltre che nella sede principale, anche sede legale, in Parco dei Medici, 61 a Roma, nelle unità locali operative presso:

- Ancona, via Guido Miglioli 11;
- Aosta, viale della Pace 9;
- Cesano Brianza (MB), via Martinelli 39;
- Cagliari, via Boiardo 12;
- Bologna, Via della Centralista 3;
- Bari, Via Dioguardi 1;
- Firenze, via Viuzzo De' Bruni 8;
- Foggia, via Conte Appiano 14;
- Ivrea, viale Jervis 77;
- Roma, via degli Agrostemmi 30 (Santa Palomba);
- Roma, Via degli Estensi 86-88;
- Roma, via della Vignaccia 189;
- Roma, via Oriolo Romano 240-257;
- Roma, via P. De' Francisci 152;
- Roma, via di Val Cannuta 250;
- Roma, via Macchia Palocco 223;
- Roma, Pomezia via Pontina Km 29.100;
- Napoli, via Depretis 40;
- Napoli, viale Calamandrei Isola B1;
- Napoli, Centro Direzionale Isola F6;
- Messina, via Colapesce 38;
- Milano, Piazza Einaudi 8 e viale Stelvio 15 e Rozzano viale Toscana 3;

- Padova, VII Strada 21;
- Palermo, via Ugo La Malfa 159;
- Trento, via Zambra 1;
- Venezia, via Esiodo 2;
- Torino, via Lancia 55, via Monterosa, e via Guglielmo Reiss Romoli 274.

► **Ambiente e Sicurezza sui luoghi di lavoro.**

Sono stati eseguiti tutti gli adempimenti previsti in ambito Ambiente e Sicurezza in accordo con le strutture di Telecom Italia ed in particolare:

- Aspetti gestionali
 - Sono state effettuate tutte le prove di esodo nelle sedi TI-IT;
 - Sono stati nominati i nuovi incaricati ai piani Gestione delle emergenze incendi e Primo soccorso;
 - Si è proseguito con l'adeguamento delle postazioni di lavoro dotate di P.C. portatili come previsto dal D.lgs 81/08;
 - Relazioni con Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza sui luoghi di lavoro;
 - Sono state effettuate le previste 5 riunioni ex art. 35 con gli RLS ed i medici competenti.
- Relazioni con Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza sui luoghi di lavoro
 - A seguito della ridenominazione della Società avvenuta in data 1° Novembre 2012 e previa consultazione dei RLS, si è provveduto a redigere i nuovi documenti di valutazione del rischio (uno per singolo edificio). Si è inoltre provveduto a ripetere la valutazione del rischio stress lavoro correlato, unitamente ai RLS, a seguito del diverso perimetro aziendale dovuto all'acquisizione, sempre il 1° novembre 2012, del ramo d'azienda ceduto da Telecom Italia S.p.A.. I nuovi documenti sono stati firmati dal Datore di Lavoro e diffusi alle strutture aziendali.
- Formazione
 - I nuovi incaricati ai piani di gestione emergenze e primo soccorso, sono stati formati. A tutti i RLS, compresi quelli di nuova nomina, è stata erogata la prevista formazione;
 - È stato avviato il piano formativo predisposto in ossequio all'accordo stato regioni, che vede coinvolti circa 3.400 risorse tra Lavoratori, Preposti, Dirigenti e Datore di Lavoro.
- Sorveglianza sanitaria
 - Il 95% dei lavoratori di Telecom Italia Information Technology sono stati riconosciuti videoterminalisti e quindi assoggettati a sorveglianza sanitaria. Tutti i luoghi di lavoro ove operano le risorse assoggettate a sorveglianza sanitaria, sono stati visitati dai medici competenti. Tutte le visite mediche previste per l'anno 2013, sono state effettuate da parte dei medici competenti.

3 ANDAMENTO DELLE ATTIVITÀ

3.1 TI S.p.A.

L'obiettivo che sta perseguendo TI.IT è quello di un profondo rinnovamento industriale che possa garantire l'apporto di innovazione tecnologica nelle soluzioni adottate, i criteri di efficacia e efficienza nelle performance collegate all'esecuzione dei servizi, gli standard di qualità e la puntualità nei rilasci.

Di seguito, le classi di servizi che costituiscono oggetto della fornitura nell'ambito del nuovo Contratto di Servizio tra TI.IT e Telecom Italia.

- ▶ **Demand Management** per garantire la gestione della Domanda e l'erogazione del Servizio IT.
- ▶ **System & Development Management** per garantire l'erogazione EndToEnd dei servizi informatici in termini di progettazione, sviluppo e collaudo di soluzioni che siano integrabili e compliant con il landscape architetturale di TI, di application e system maintenance delle soluzioni esercite e di service operation. Inoltre, è garantito il controllo e il monitoraggio di eventi di business particolarmente strategici tramite la gestione e il presidio di Revenue e Billing Assurance.
- ▶ **Infrastructure Management** per garantire l'erogazione di Servizi Professionali e Servizi di gestione ordinaria e straordinaria di tutte le componenti infrastrutturali.
- ▶ **Security Management** per garantire la gestione della sicurezza e dei rischi connessi all'Information Technology; la gestione degli applicativi di IT Security; l'evoluzione delle piattaforme IT Magistratura e Lawful Interceptions e la gestione delle policy di security degli accessi ai sistemi.
- ▶ **Architecture Services** per garantire l'ICT *Global Services*, la Progettazione e la Validazione delle Soluzioni Architetture e l'IT Architectures Services.
- ▶ **Operating Governance Services** per garantire il Project Management Office e Monitoring del Servizio IT e il Process and Quality Management.
- ▶ **Administration & Control Services** per garantire il monitoraggio dei Business Plan di Telecom Italia ed erogare servizi a supporto della definizione e presidio dei Contratti con Telecom Italia.
- ▶ **Deployment Progetti Chiavi in mano** per il rilascio di Progetti Infrastrutturali, Applicativi e in ambito Security

I servizi sono erogati da TI.IT tramite l'esecuzione delle attività commissionate da Telecom Italia sulla base delle proprie esigenze e priorità.

In particolare, per l'esercizio in corso, le attività sono state articolate in relazione alle macro direttrici di Trasformazione, Razionalizzazione/Evoluzione Architetture e Gestione/Manutenzione.

3.1.1 Trasformazione

Rientrano in tale raggruppamento tutte quelle attività mirate a nuove realizzazioni per assicurare la trasformazione dei processi di business di TI e per il perseguimento di obiettivi strategici, al cambiamento delle piattaforme e delle infrastrutture esistenti, al superamento progressivo della frammentazione della gestione applicativa dei processi su sistemi separati tramite la convergenza su nuovo sistema unico/nuova unica piattaforma.

Di seguito, l'evidenza delle attività erogate nel corso del 2013 con l'obiettivo di adempiere le esigenze di trasformazione.

- ✓ **Completamento Piattaforma NGNEER** – L'iniziativa è finalizzata a completare il piano evolutivo della piattaforma di Network Construction, allo scopo di renderla più funzionale alle nuove esigenze di business mediante la semplificazione architettonica con la dismissione del sistema UNICA-Portanti, l'adeguamento dei processi e dei sistemi alle norme tecniche di progettazione e la gestione centralizzata ed unificata di tutti i dati relativi alla rete OSP (Out Site Plant) di Telecom Italia sia di accesso che di trasporto in fibra. Nel corso del 2013 è stata completata la migrazione delle funzioni avanzate di progettazione degli impianti di trasporto in fibra e dei servizi WEB sul Sistema NGNeer; è stato disattivato il sistema di Inventory delle Portanti; è stato completato il decommissioning dell'Hardware e del Software; è stato realizzato l'intervento per la gestione dei nuovi indicatori di consistenza cavi fibra Trasporto ed è stato rilasciato il completamento delle funzionalità avanzate per la progettazione degli impianti di trasporto in fibra.
- ✓ **Virtualizzazione postazione di lavoro per Coosourcer** – L'iniziativa permette ai 2325 operatori di Tele Contact Center la diffusione di Postazioni e relativo Profilo Virtualizzato per la migrazione da Postazione standard a Thin Client. Contestualmente viene introdotta, come effettuato per la divisione Caring Service, la nuova modalità di attestazione della presenza, tramite log on e log off alla postazione di lavoro. Il progetto è stato avviato nei primi giorni del mese di ottobre (compreso avvio di acquisto Hardware e Licenze) ed è stato effettuato il rilascio in collaudo a fine novembre. A valle del collaudo è stato effettuato, sui primi operatori, il rilascio in esercizio della sola componente Profilo Virtualizzato; la completa diffusione è stata ultimata a fine novembre. Dai primi di dicembre è stata diffusa in produzione anche la funzionalità di Timbratura On Line e il progetto può considerarsi concluso.
- ✓ **Bundle IT TLC** – Il progetto consente l'implementazione di nuove offerte che prevedono la combinazione di servizi di connettività e servizi ICT. Le attività previste sono state eseguite nel corso del terzo quarter e sono state completate nel mese di settembre.
- ✓ **Fatturazione elettronica Certificata** – Il progetto prevede la conservazione sostitutiva (unico repository valido ai fini fiscali e legali) dell'intero Fatturato Business e, come previsto dal Decreto Legge 3/4/2013 Nr.55, l'invio in formato elettronico delle fatture, cicliche e non, verso Pubblica Amministrazione tramite SOGEI e la gestione dei relativi esiti. È stato completato l'high level design ed è stata completata la fase di sviluppo su parte dei sistemi impattati, il relativo collaudo sarà effettuato a gennaio 2014. Queste attività permetteranno la produzione di un primo pilota di integrazione nel mese di Febbraio 2014.
- ✓ **Progetto WEB Transformation** – Gli scopi del Progetto di Web Transformation sono l'omogeneizzazione e la razionalizzazione di: prodotti, piattaforme, metodologie di sviluppo, tecnologie

SW di base, in modo da ottenere benefici in termini di produttività, esercibilità, focalizzazione della conoscenza, prestazioni, user experience. I sistemi e servizi interessati dal progetto si possono raggruppare in filoni di intervento:

- Reengineering secondo un modello a servizi e unificazione della gestione contenuti (CMS unico). Ha interessato le aree dei servizi autenticati di Impresa Semplice e Telecomitalia (ex 187), il portale 191web e "M-site" Tim .
- User Experience - Autenticazione unica e SSO (single signon) per i canali web 187, 119, Mail-VAS
- Miglioramento QoS - progettazione di una soluzione di backup integrato per i servizi Cloud Consumer; sostituzione del sistema di autenticazione e profilazione dedicati al segmento Business
- Tecnologie di base - consolidamento dei webserver dei portali c.d. di E-commerce su unico prodotto Open Source (Apache).

I deliverable (software e documentazione) del progetto, attivato nell'ultimo quarter del 2013, sono stati consegnati come da piano. Per alcuni di questi deliverable è in corso una fase di review e ricertificazione prima della messa in esercizio. Di contro, sono state rilasciate alcune prestazioni aggiuntive rispetto allo scope formale del progetto: realizzazione di una architettura a tre livelli per i portali dell'area Consumer Mobile , in aderenza alle linee guida di Technical Security; consolidamento su tecnologia Linux dei Front End degli stessi portali; rilascio di un nuovo sistema di *caching* basato su appliance, con conseguente riduzione delle oscillazioni dei tempi di risposta.

- ✓ **In sourcing documentale gestione fax/Mobile** – Il progetto prevede: l'insourcing, a cura dell'organizzazione CSA di Caring Services, delle attività di gestione della documentazione proveniente dai clienti TI (CO MOBILE) ed inviata via fax; la realizzazione delle capability necessarie all'internalizzazione sul gruppo CSA della divisione Caring Services del processo di gestione documentale Consumer Mobile attualmente in carico all'outsoucer Datel. Nel periodo di riferimento, è stata completata la fase di sviluppo ed è stato effettuato il rilascio al collaudo. Le attività di rilascio del progetto sono previste nel 2014 come da piano di progetto.

- ✓ **Iniziative di Efficiamento IT**

- *Automazione rilasci*

L'iniziativa ha l'obiettivo di automatizzare le fasi di rilascio SW negli ambienti di Collaudo/Produzione migliorandone efficienza ed efficacia. Nel corso del 2013 è stata finalizzata e aggiudicata la gara per l'approvvigionamento per licenze e servizi; si è conclusa la sperimentazione del prodotto su 10 applicazioni campione; è in corso l'estensione alle catene di Business individuate come prioritarie.

- *Consolidamento Application Monitoring & Reporting*

L'iniziativa ha l'obiettivo di incrementare l'efficienza delle attività di monitoraggio e reporting applicativo ed infrastrutturale ed il consolidamento delle attività di monitoraggio applicativo in Control Room. Nel corso del 2013 si è completato, in ambito ERP, lo sviluppo monitoraggi IDOC e sugli ambienti legacy; si è conclusa, in ambito DWH, l'attività "DWH Automatizzazione dei controlli e degli allarmi applicativi manuali"; in ambito CRM, si sono concluse le attività di realizzazione cruscotti e procedure di monitoraggio e reportistica; in ambito OSS, sono state completate le attività di sviluppo di monitoraggi di Business e di controllo applicativo dei sistemi verticali Operation Support System ed in catena; in ambito Portali si è conclusa l'attivazione in esercizio di APM (Application Performance Monitoring) sui portali a piano 2013.

- *Gestione Ciclo di Vita SW*

L'iniziativa ha l'obiettivo di migliorare le performance dei sistemi PVCS ed Infodelivery e di estendere funzionalità ed utilizzo della piattaforma di tool di supporto alla gestione e controllo del ciclo di vita del SW. Nel corso del 2013: è stata completata la progettazione dell'HW ed effettuata l'installazione della nuova piattaforma di PVCS; è stata effettuata l'analisi per razionalizzare il workflow di rilascio e

per omogeneizzare la gestione della Schede Anomalia ed è in corso l'adozione da parte di tutti i domini dei nuovi Work Flow operativi su PVCS; è stata completata l'implementazione del Repository della documentazione su Infodelivery e della reportistica integrata per il monitoraggio operativo.

- *Incident and Problem Management*

L'iniziativa ha l'obiettivo di migliorare l'efficienza e l'efficacia del processo di gestione dei ticket, attraverso la diminuzione dell'inbound, l'aumento delle risoluzioni al 1° livello di Help Desk e la razionalizzazione e potenziamento degli strumenti a supporto. Nel corso del 2013: in ambito CRM si sono concluse le attività di sviluppo del tool "Categorizzatore", sono state effettuate attività di formazione e affiancamento del Service Desk per aumento One Call Solution (tasso risoluzione ticket al 1° livello) che hanno già portato al passaggio di oltre 200 TT/giorno al primo livello, si sono concluse le attività di predisposizione di strumenti di monitoraggio in ambito CRM per la riduzione TT; in ambito Billing sono state avviate le attività di predisposizione di strumenti di monitoraggio offerte e ricariche per la riduzione TT, sono state completate le attività di sviluppo del Tool TSHD (Tool Supporto Help Desk) per il Monitoraggio dei servizi post-pagato Abbonati e BUSINESS e TIMVALORE, è in corso l'automatizzazione dei controlli (ADAM) ed il monitoraggio Ricariche (DS_MON); in ambito DWH, si è conclusa l'attività di rilascio sonde processo su NRT e su COCI.

- *Migrazione FFP*

L'iniziativa ha l'obiettivo di estendere la metodica di stima e misura industriale (FFP) dei volumi di SW prodotto con riferimento alle fasi di Analisi e Sviluppo, al fine di ridurre i costi di acquisto del SW prodotto da fornitori terzi. Nel corso del 2013: è stata completata l'attività di diffusione della tassonomia "sperimentale" delle attività non misurabili in FP (NO SIZE); è stata svolta l'attività di formazione/certificazione del personale che svolgerà funzioni di auditor dei conteggi in FP; è in corso ed in linea con la pianificazione la formazione del personale di design e sviluppo; sono stati individuati i sistemi con maggior numero di FFP e/o scostamenti nelle misure ed è stato formalizzato il Piano dei Controlli; si è conclusa la centralizzazione delle calcolatrici di FP su InfoDelivery per facilitare l'esecuzione delle Audit; è stato effettuato il monitoraggio del saving derivante dagli scostamenti rilevati dalle audit nelle misure dei fornitori ed il monitoraggio del livello di adoption dei FP nell'acquisto di sw e del relativo saving economico.

- *Efficientamento Storage*

Dopo aver svolte le attività, prevalentemente preparatorie, pianificate nel I semestre, si è proceduto, nel II semestre dell'anno, all'avvio dell'implementazione in campo delle iniziative progettate. In particolare, delle due macro direttrici di azione previste - introduzione layer di virtualizzazione per recupero di efficienza nell'utilizzo dello storage occupato con conseguente recupero di spazio riutilizzabile e realizzazione di iniziative di consolidamento box storage con conseguente riduzione di costi di manutenzione per il Cliente - si sono eseguite le seguenti attività:

- Virtualizzazione – È stato eseguito lo scouting tecnologico sulle possibili soluzioni presenti sul mercato; è stato redatto il capitolato tecnico su cui si è realizzata la gara di acquisto. Con il vendor aggiudicatario è stata avviata, nel mese di settembre, la pianificazione operativa per l'introduzione in campo della tecnologia. Nei mesi di Novembre e Dicembre si è completata la messa in esercizio della prima isola di virtualizzazione nel Data Center di Padova. I risultati ottenuti (in termini di spazio disco recuperato) sono estremamente confortanti, superando anche l'aspettativa ipotizzata nel BP.
- Consolidamenti - Sono stati condotti vari studi con i principali Vendor presenti nei Data Center di TI con i loro prodotti al fine di operare uno screening iniziale tra i vari fornitori in termini di un'analisi costi-benefici delle varie proposte. Su questa base sono state identificate iniziative vantaggiose sia dal punto di vista tecnologico (ammodernamento ed introduzione nuove

features) che economico (costi vs benefici); tali iniziative sono state contrattualizzate nel corso del terzo trimestre. Nel quarto trimestre sono state eseguite le attività di delivery dei nuovi apparati target per il consolidamento. Coerentemente con le esigenze di operation delle applicazioni si è stilato un programma di massima del consolidamento che riguarda il 2014.

- *Delivery Infrastrutturale*

L'analisi del processo di Delivery Infrastrutturale, effettuato con metodologia LEAN, ha portato alla luce diverse criticità insite lungo tutto l'arco del processo che portavano come risultato, sia elevati tempi di delivery negli ambienti End to End, sia un processo che era quasi esclusivamente custom e privo di automatismi procedurali. Le iniziative di efficientamento IT sono, pertanto, volte ad ottimizzare il delivery lungo tutta la catena decisionale ed operativa del processo. In particolare, per il 2013, è stata implementata la Fase del Delivery Standard con la definizione di un Catalogo di Prodotti Middleware e la relativa pubblicazione di questo sul Portale NGDC. Nel corso del 2013 sono state erogate le seguenti attività: revisione del portale delivery PAR, trasformato in NPD (Nuovo Portale Delivery) per accogliere le funzionalità relative al catalogo prodotti e per rendere più efficiente la prenotazione delle attività verso i gruppi che intervengono nel delivery; realizzazione di una serie di adeguamenti del workflow con automatizzazioni di alcune fasi del processo. Le attività del 2013 si sono innestate nel percorso di progetto pluriennale di seguito indicato:

- Fase 1 - Delivery Leaneare: sviluppato nel corso del 2012, ha riguardato l'ottimizzazione degli step del processo, la produzione di documentazione, la formazione e l'introduzione di uno strumento di workflow unificato per tutte le fasi del Delivery Infrastrutturale
- Fase 2 - Delivery Standard: ha previsto la definizione di un Catalogo di Prodotti Middleware e la relativa pubblicazione di questo sul Portale CSP; in particolare, nel corso del 2013, è stato rivisto il portale Delivery PAR, trasformato in NPD (Nuovo Portale Delivery) per accogliere le funzionalità relative al catalogo prodotti e per rendere più efficiente la prenotazione delle attività verso i gruppi che intervengono nel delivery e sono stati realizzati una serie di adeguamenti del workflow con automatizzazioni di alcune fasi del processo.
- Fase 3 - Pronta Consegna: (termine previsto per il 2014) prevede la definizione delle configurazioni/combinazioni ottimali dei server per tipologia e la pubblicazione sul Portale NGDC della disponibilità e selezione a carrello; in particolare, nel corso del 2013, è stata avviata l'analisi di opportunità e di contesto.

- *Efficientamento End User Computing (EUC)*

L'iniziativa si configura come estensione del perimetro NGWP sul parco Office Automation e prevede il raggiungimento dell'obiettivo attraverso le seguenti azioni:

- Dismissione Postazioni di Lavoro (PdL) obsolete doppie: il target 2013 era di dismettere 1.000 PdL (al 31 dicembre sono state dismesse 8.211 PdL doppie/in corso di virtualizzazione);
- Migrazione PdL Fische verso VDI: migrazione in ambito Office Automation di 3.000 PdL Fat su VDI.

Di seguito, l'evidenza dello stato di avanzamento delle attività 2013:

- Analisi parziale del perimetro di intervento con individuazione di 1.080 PdL sulle 3.000 da aggredire; l'attività è stata sospesa per l'insorgenza di altre priorità quali il porting da Windows XP a Windows 7, e sta ripartendo, anche se a causa del ritardo di approvvigionamento dell'HW di Virtualizzazione le prime 800 virtualizzazioni - inizialmente pianificate per il 4Q 2013 - sono procrastinate al 2014.
- Internalizzazione attività Service Desk per Thin Client; si prosegue, come da pianificazione, con la predisposizione di tutte le condizioni necessarie al raggiungimento dell'obiettivo (perimetro di ~15.000 TC). Il passaggio totale delle competenze dall'attuale erogatore HP al personale interno I.UC.SD si è completato, come da piano, il 30 settembre e dal 1 ottobre il nuovo Service Desk è operativo.

- Riduzione degli interventi sopra soglia Move Add & Change su contratto DMS; gli interventi sopra soglia al 31 dicembre sono stati 3.009. È in corso di revisione il metodo di calcolo e di valorizzazione delle attività MAC (Move, Add, Change) che verrà applicato retroattivamente su tutto il 2013, portando così un saving potenziale sul contratto ex Tiberius.
- Installazione del SW di base ai vendors HW - Sono stati acquisiti i Kit SW per gestire l'installazione congiunta di HW e SW di base da parte dei vendor HW. Per far sì che il processo sia efficace (ossia rendere non più necessario l'intervento del tecnico per l'installazione), occorre però che il processo di autenticazione dell'utente sulla workstation prima dell'installazione del SW di base venga effettuato dall'utente stesso. A tal proposito è necessario che il laboratorio termini lo sviluppo dell'apposita applicazione. L'attività è in fase di riprogettazione nell'ambito del progetto Cloud Workplace per il 2014.

- *Infrastructure Management*

L'iniziativa prevede la raccolta informazioni e l'automatizzazione della Manutenzione Preventiva atta a scongiurare *faults* di esercizio, con l'incremento della capacità diagnostica nel *trouble shooting*. È stato individuato uno specifico SW infrastrutturale che consente una rapida identificazione delle *Root-Cause* e fornisce un *alerting* proattivo, una correlazione tra metriche di performance e una vista End To End per applicazione o servizio. Di seguito, le evidenze della gestione nel corso del 2013.

- Iniziative di miglioramento:
 - Monitoraggio e gestione server - le iniziative hanno come obiettivo, da un lato, l'accentramento in Control Room delle attività di Monitoraggio Infrastrutturale ed Applicativo di primo livello, dall'altro, il miglioramento, in termini di efficacia ed efficienza del monitoraggio infrastrutturale h24. A tale proposito è stata effettuata un'attività di razionalizzazione degli eventi che, nel mese di Novembre, ha portato ad una diminuzione del 15% del numero totale degli eventi rispetto al mese di Gennaio nonostante sia aumentato il perimetro del 6,2% (+698 server) e sia stato preso in carico il monitoraggio dello storage e quindi dei relativi eventi. Contestualmente è in corso la migrazione verso unico prodotto di monitoring (HP Open View) a valle della quale si procederà alla razionalizzazione delle classi di eventi. Relativamente al trasferimento in CR del monitoraggio applicativo H24 è in fase di individuazione, da parte di ADM, il prodotto che consentirà il passaggio della gestione degli allarmi in CR in modalità industriale. In merito alla sopra citata introduzione del monitoraggio H24 dello storage in CR è stata completata la copertura del 100% dell'installato EMC mentre è in fase di tuning degli allarmi la componente NetApp, HP ed in fase di test IBM. Per quanto riguarda il monitoraggio/gestione degli ambienti DBMS è stata completata l'adozione dei prodotti "Oracle Enterprise Manager Grid" e "MySQL Enterprise Console" per migliorare la gestione ed il monitoraggio DB delle applicazioni Top Mission Critical.
 - Incident & Problem Management - le iniziative hanno come obiettivo il miglioramento del troubleshooting e della proattività tramite la revisione ed automatizzazione del processo ed il monitoraggio proattivo degli incident. Per quanto riguarda il trouble ticketing è stata completata la stesura del documento di requisiti relativo al nuovo tool (BMC ITSM), avviata l'implementazione del prodotto: previsto rilascio per collaudo utente per Gennaio 2014, a seguire delivery in esercizio. Relativamente a discovery, CMS, impact analysis, event management e server automation si è conclusa la sperimentazione sui tool BMC e HP riscontrando una sostanziale equivalenza tecnica.
 - Infrastructure Management - Le iniziative hanno come obiettivo l'automatizzazione della Manutenzione Preventiva atta a scongiurare fault di esercizio, con incremento della capacità diagnostica e miglioramento del troubleshooting. A tale scopo è stato individuato ed acquisito il prodotto VMWARE – vCOPS per gli ambienti virtuali x86. L'implementazione del

prodotto è iniziata nel mese di Giugno 2013 e completata nel mese di Ottobre. Mentre, al momento, il prodotto è in uso al CC X86 di Roma e Bari ed in via di diffusione ai gruppi di Front End. A questa iniziativa è associato un piano per il recupero delle risorse (CPU e Storage) sulle Farm VMWARE e per la dismissione delle VM non utilizzate.

- Ambiente Mainframe - è stato individuato il prodotto EPV, che è in fase di installazione. Relativamente al patching automatizzato è operativo il prodotto Satellite Red Hat per effettuare il patching dei sistemi operativi dei server Linux in maniera automatizzata tramite interfaccia portale sviluppata ad hoc.
- Piano Strutturato di Sicurezza - Per ottemperare alle direttive previste nel piano è stato condiviso con la Gestione Applicazioni e con Technical Security un calendario in cui effettuare gli interventi sui sistemi operativi. Le attività sono state avviate e sono in corso secondo il calendario condiviso.

- *Riduzione Costi Manutenzione Storage*

L'iniziativa prevede la riduzione dei costi di gestione e manutenzione storage attraverso l'automazione delle attività infrastrutturali e la centralizzazione del presidio della gestione operativa, dove per centralizzazione non si intende la creazione di un'entità nuova di governo, bensì la possibilità di disaccoppiare la gestione dal sito in cui lo storage è presente consentendo quindi silos di specializzazione tecnologica trasversali alla geografia dell'installato. L'iniziativa è articolata in due fasi:

- o Automazione delle attività di Data Management attraverso strumenti a supporto del design, del delivery e delle analisi performance dello storage (HP, Netapp, IBM). È stato approvvigionato il SW e completata la sua diffusione del SW; tutti gli apparati storage previsti sono stati acquisiti e gli agent sui server installati. L'attività si è conclusa nel 2013.
- o Centralizzazione del presidio delle attività di gestione operativa delle infrastrutture dello storage e del backup. È un obiettivo di trasformazione che è stato attivato al completamento della fase (4Q2013) precedente per dare compiutezza all'adozione dell'automazione.

- ✓ **Next Generation Workplace** - Il Programma è finalizzato al completamento della migrazione delle postazioni di lavoro OASIS verso postazioni virtualizzate; in particolare ci sono tre stream di attività:

1. "NGWP e Obsolescenza tecnologica Postazioni di Lavoro" con l'obiettivo di disaccoppiare la componente applicativa dalle postazioni di lavoro, virtualizzando e remotizzando il desktop. Il piano delle attività attualmente è stato concluso a livello infrastrutturale ed a livello di migrazione massiva. Nel 2014 ci saranno virtualizzazioni fisiologiche in esercizio. La virtualizzazione e la disponibilità di Thin Client low cost inducono una semplificazione nel Desktop Management, l'adozione di soluzioni aggressive di razionalizzazione del parco macchine, l'applicazione di policy "one-head-one-pc" e l'attuazione di veloci processi di assistenza workplace-based.
2. "Net PC" per l'evoluzione del workplace mediante l'adozione del paradigma Net Pc, in cui l'intelligenza si sposta dal terminale al centro.
3. "NextDMS (Desktop Management System)" per l'adozione di processi mirati a sostituzione apparati, rapidità interventi, attuazione delle policy aziendali.

Sulla base delle attività completate nel 2012 (diffusione e rilascio di circa 10.000 Virtual Desktop per il CRM Residenziale, Business e Top e circa 9.400 Virtual Desktop per l'ambito Rete Vendita), di seguito, si rappresenta l'avanzamento delle principali iniziative in ambito NGWP proseguite nel 2013 e gestite fino alla fine di dicembre 2013:

- è proseguita la virtualizzazione delle postazioni OASIS: attivati 8830 utenti appartenenti alle funzioni Open Access, Network e Technical Infrastructure;
- è stata conclusa, nel primo semestre 2013, la soluzione di Disaster Recovery per le postazioni virtuali ambito CRM e rete di vendita.

- ✓ **Obsolescenza Postazioni di Lavoro (PdL)/Office Automation** - L'iniziativa ha lo scopo di tracciare e pianificare le sostituzioni per obsolescenza delle Postazioni di Lavoro (PdL) "Fat" del perimetro Office Automation. Nel corso del 2013 sono state effettuate 6.663 installazioni di postazioni FAT (di cui 5.804 sostituzioni e 859 nuove installazioni) che contribuiscono al rinnovo tecnologico del parco PC gestito. Obiettivi/Benefici attesi:
 - Centralizzazione operations da client side a server side operations per riduzione costi;
 - Diminuzione TCO PdL: utilizzo efficiente delle risorse HW sia centralizzate (computing on demand) sia distribuite (thin client);
 - Ottimizzazione processi di assistenza (aumento QOS percepito);
 - Ottimizzazione gestione logistica (es. magazzini);
 - Riduzione consumo energetico e miglior qualità degli ambienti di lavoro.

- ✓ **Progetto di Refresh Tecnologico dell'ambiente Mainframe** - L'iniziativa, avviata nel 2010 per una validità complessiva di 5 anni, ha lo scopo di:
 - ridurre i costi di gestione dell'ambiente mainframe (infrastrutturali e applicativi) semplificandone l'architettura e riducendone la complessità e i vincoli operativi tramite un utilizzo ottimale dell'infrastruttura SW;
 - innalzare il livello del SW di base Z/OS e dei sottosistemi correlati per permettere a T.I. di cogliere i benefici della nuova piattaforma e delle nuove versioni dei prodotti IBM;
 - garantire l'ottimizzazione e il consolidamento della gestione in ambiente mainframe attraverso la migrazione verso equivalenti prodotti IBM e il consolidamento del backup a nastro su nuove unità robotiche.

La manutenzione evolutiva/adattativa comprende un totale di 47 applicazioni afferenti agli ambiti CRM, Fatturazione, Credito e Telefonia Pubblica. Si è provveduto all'innalzamento tecnologico della piattaforma, attraverso elaborazione dei singoli codici sorgente (Source Code).

- ✓ **Decommissioning Sistemi NTW/Nuova piattaforma Network Creation IPRO** – L'iniziativa consiste nella realizzazione di una nuova piattaforma di Network Creation che superi (con conseguente decommissioning) i sistemi ODINO, ASCOT, ART, NETPRO, DATIPLAN e alcuni tool dipartimentali che coprono gli attuali processi, abilitando l'integrazione dei dati e delle funzionalità di planning, design e provisioning, semplifichi l'operatività delle strutture aziendali coinvolte deputate alla gestione del processo, si integri nativamente con il sistema Dynamic Inventory, riduca l'effort per le attività di sviluppo e diminuisca la difettosità. Nel corso del 2013 sono stati definiti sia lo staffing che la baseline di progetto; è stato completato il set up degli ambienti di sviluppo, collaudo ed esercizio e l'analisi modello dati del prodotto Network Intelligence per il dominio trasporto e servizi GBE/OPM. Sono stati completati i requisiti utente per la release 1.0 e 1.1 relativi alla Network analysis e planning della rete trasporto. È stata rilasciata la release pilota con il caricamento di una Porzione di Rete di Trasporto.

- ✓ **Dynamic Inventory** – A fronte della dismissione del Sistema EDM per la gestione degli OL verso il mondo Inventory, si è reso necessario integrare le funzionalità nella nuova piattaforma Dynamic Inventory. Nel corso del 2013 sono stati realizzati i seguenti stream principali di progetto: release 2.0 che prevede l'integrazione degli inventory di rete fissa (trasporto e dati) e rete mobile (HW) con la dismissione del sistema UNICA/T; release 3.0 che prevede la reingegnerizzazione della gestione dei servizi FONIA (dismissione componente service di UNICA/C e UNICA/RA). Per entrambe le release sono state completate le attività di analisi, sviluppo e collaudo e roll out in esercizio; inoltre, è stata completata l'analisi e lo sviluppo della release 4.0 che prevede la completa integrazione dei servizi Dati con la dismissione del sistema UNICA/D.

- ✓ **Evoluzione CRM Wholesale** – Progetto finalizzato al consolidamento delle funzionalità di Order Management (miglioramento dei processi di gestione degli ordinativi di lavoro degli OLO per il parco

servizi gestiti) e introduzione nuove funzionalità a supporto del ciclo di vendita. Principali attività erogate nel 2013: si è completata l'analisi dei moduli Siebel che, con funzionalità native, supportano il ciclo di vendita, la gestione dei forecast e la profilatura clienti; si è conclusa l'analisi per l'integrazione nel catalogo dei servizi CRM Wholesale di quelli attualmente gestiti sul Dipartimentale Geo; è stato completato lo sviluppo del modulo di SFA (Sales Force Automation) per la gestione base del ciclo di vendita e forecast; è stata completata l'analisi e lo sviluppo per l'estensione del Catalogo dei Servizi.

- ✓ **NGOM** – Progetto finalizzato alla realizzazione di una nuova e unica piattaforma di Order Management. Principali attività erogate nel 2013: MR2 /è stata estesa la gestione sulla nuova piattaforma dei Servizi Micro Business e ATC (ADSL) (go live 28/2 e migrazione 18/6); MR3/si è completato lo sviluppo ed il collaudo delle funzionalità di gestione dei Servizi Fonia Retail e Wholesale, ex-SIAMA Fonia, ADSL Residenziale, si è concluso il Collaudo Utente e sono stati rilasciati i Servizi Fonia Retail e Wholesale, ex-SIAMA Fonia, ADSL Residenziale è iniziata la migrazione dei Servizi Fonia WLS, ADSL Residenziali; MR4 /è stata completata la fase di Analisi e redazione delle Specifiche Tecnico Funzionali per i Servizi Simmetrici Wholesale e Bus + ATC (simm) (Release MR4), si è completata la fase di Realizzazione ed è cominciato il Collaudo; MR5+6 /raccolti i requisiti utente per la gestione dei servizi Voip Complessi - Link Trasmissivi.
- ✓ **Operations Reporting & Analytics/OpERA** – L'iniziativa prevede la trasformazione degli attuali sistemi di monitoring e reporting presenti nell'area OSS verso la piattaforma unica OpERA (Operations Reporting & Analytics). Attività erogate nel 2013: è stata completata la definizione dell'architettura tecnologica della nuova piattaforma ed il relativo delivery infrastrutturale; è stato completato il rilascio delle funzionalità per la reportistica (Dashboard) relativa ai processi di Order Management da piattaforma NGOM e di gestione attività Top&Special Project (Sistema e-Reporter); è stata realizzata una vista di dati (Subject Area) dedicata e personalizzata per facilitare il selfreporting di OA; è stato disegnato e realizzato un nuovo processo che permetta ad OA l'autonomia nella definizione delle Subject Area e quindi la piena autonomia nel Selfreporting; è stata disegnata e realizzata l'architettura distribuita, connettendo come sorgenti dati per la BI Oracle di Opera (strumento di gestione del reporting) oltre al DWH Opera anche i DB SVOA e IBIA (contenitori di dati dipartimentali OA); è stata completata l'analisi ed avviato lo sviluppo della rel. 2.0 per il superamento di mininautilus.
- ✓ **SISTEMA WFM UNICO/FAS** – Il Progetto WFM Unico/FAS si riferisce al programma di evoluzione e consolidamento architetturale dei sistemi di gestione della forza lavoro, impegnata nei processi di Assurance, Delivery e Network Creation. Attività erogate nel 2013: si è concluso lo sviluppo, sulla piattaforma Jade/Wade, delle funzionalità per la gestione delle attività di Assurance in modalità assistita; è stato completato il porting delle funzionalità Wizard (SCIA E ASSISTA) sulla piattaforma Jade/Wade a supporto dei processi di Delivery e Assurance in ambito Open Access; è iniziato il Collaudo Utente finalizzato al rilascio in esercizio nel mese di luglio; stata avviata l'analisi e la definizione di una nuova architettura del sistema di supporto alla pianificazione delle attività periodiche di manutenzione (WRAP); è iniziato lo sviluppo della componente server del Mobile Server NFAS, conforme alle linee guida architetturali che prevedono l' utilizzo di HW x86 virtuale, l'adozione di tecnologia open source (Linux, Apache, Tomcat) e la sostituzione dei protocolli proprietari di encoding dei messaggi verso standard di mercato (JSON); sono state rilasciate in esercizio le funzionalità Wizard (SCIA E ASSISTA) sulla piattaforma Jade/Wade; è stata completata l'analisi e la definizione di una nuova architettura del sistema di supporto alla pianificazione delle attività periodiche di manutenzione (WRAP); è stato completato lo sviluppo ed il collaudo della componente server del Mobile Server NFAS ed avviate le PQR.
- ✓ **Nuovo Modello di Sviluppo Commerciale e Caring Consumer Fisso** – Nell'ambito del programma di interventi finalizzato all'evoluzione del Modello di gestione e sviluppo della clientela Consumer, il progetto prevede lo sviluppo di una nuova piattaforma di Integrated Desktop Automotion (IDA) a supporto del Caring e iniziative a supporto dello Sviluppo Commerciale, quali il potenziamento

del Campaign Management Outbound, l'introduzione della piattaforma per la gestione della Next Best Action su canale inbound con profilazione cliente su dati fisso/mobile sia per campagne outbound che inbound e l'estensione al mobile della vista integrata fisso/mobile. Attività erogate nel 2013: è stato finalizzato il documento di High Level Design (HLD) per la realizzazione del Nuovo Modello di Gestione Commerciale e avviata la fase implementativa; è stata completata la realizzazione dei sei workflow previsti sulla nuova Piattaforma IDA (Integrated Desktop Automotion); è stata completata l'implementazione della Wave1- campagne outbound con relativo collaudo integrato e prestazionale; è stata avanzata l'implementazione della Wave2-campagne inbound secondo i piani; sono stati completati gli sviluppi relativi alle campagne Inbound e alla NBA per 187.

- ✓ **Programma di Trasformazione della gestione Campagne Consumer Mobile** – Il progetto prevede la sostituzione dell'attuale infrastruttura tecnologica a supporto della Gestione delle Campagne Consumer Mobile per superare i problemi di performance (volumi, flessibilità, scalabilità) derivanti dall'obsolescenza dell'architettura software. La soluzione SAS adottata consente l'allineamento del processo di gestione campagne alle best practice internazionali (l'avvio di logiche di precision e micro-targeting dinamico, la gestione della Multicanalità Integrata, la gestione della Vista Cliente, la piena integrazione con il modello di Caring e l'introduzione di logiche di Real Time Decisioning per la piena valorizzazione dei contatti Inbound). Attività erogate nel corso del 2013: è stato completato il rilascio della wave 1 (gestione campagne inbound per clienti prepagati sui canali CC, IVR, web) e avviato il roll-out progressivo sui canali; è stato integrato e rilasciato il documento HLD ICM2 Wave 2 ; sono state eseguite le fasi di analisi tecnica, produzione delle specifiche tecniche, realizzazione e collaudo per il Progetto di trasformazione campagne ICM2 (completamento wave 2 e realizzazione gestione canali inbound per ABB), Processo "Internet Pack", Processo "Tim Young", ICM2 - acquisizione dati di consistenza in modalità near on line, DWH Adesioni e Contatti campagne inbound e outbound. Inoltre, è stata effettuata la realizzazione della wave 3 con la gestione canali outbound per PP e ABB, la gestione esiti on-line per CCRMWEB, la gestione CCRMEB canale outbound (senza passare per inbound); sono stati gestiti i nuovi requisiti di Wave 1 (funzionalità di upload dati su GUI Gestione Offerte, disegno campagne - filtro su iniziative IVR in base al codici offerta selezionato, gestione rifiuto del "proponi *near real time*" anziché giornaliero su ICM2); è stata gestita in DWHCCRM l'acquisizione dei "proponi" accettati dai clienti a seguito di campagne outbound da CC (CCRMWEB); è stata predisposta l'integrazione CCRMWEB-ICM2 per exit call.
- ✓ **CCS TOP Fase 1** – Sono state effettuate le attività propedeutiche all'avvio in data 8 luglio 2013 della Business Simulation. Tale fase, concordata con il Cliente, anticipa il go live e consente di applicare una strategia di deployment che prevede dei rilasci controllati tramite l'utilizzo di un numero limitato e incrementale di contratti e di un tuning continuo del sistema. Il piano prevede il rilascio delle tre release in due sessioni di Business Simulation nel corso del periodo luglio-ottobre 2013 per la componente del fisso, con completamento entro dicembre per la componente del mobile. Il Roll-Out è pianificato a partire da gennaio 2014. La strategia di deployment –pianificato tra febbraio e marzo 2014 - per la componente del fisso è in avanzamento con le seguenti milestone di dettaglio in coerenza con le aperture del nuovo processo per area territoriale:
- Contratti offerta standard FISSO fonia e dati (CRMB) a fatturazione automatica (attivazioni e variazioni a meno del subentro totale);
 - Contratti offerta standard FISSO IT a fatturazione automatica (attivazioni, variazioni, bundle e loyalty);
 - Capabilities/Variazioni IT (enanchement);
 - Contratti offerta FISSO a Progetto a fatturazione automatica;

- Accordi/Accordi quadro/convenzioni (soluzione as is + enhancement minimale per caricamento consociate da batch tramite pps) è necessaria la gestione sul Documentale per cui i contratti di adesione all'accordo possono avere un CF diverso dalla capogruppo/ente che ha stipulato l'accordo;
 - Capabilities/Gestione codice progetto postvendita;
 - Gestione contratti diversi dalla prima versione (da fine gennaio collaudo integrato con il documentale);
 - Subentro totale (con sostituzione se confermato collaudo integrato con documentale), Canoni posticipati e periodo di scadenza fattura automatica;
 - Contratti Prodotti in Vendita (ex GCV) e Automi / Capabilities - CCS gestione su NSFV del campo DTT e relativa data;
 - Contratti offerta FISSO ICT e outsourcing a fatturazione automatica e manuale (ex OMS) - Contratti offerta standard RI e CDN (TLD, GSRI) – Capabilities/Porting light OMS.
- ✓ **Comunicazione digitale** – Il progetto prevede la realizzazione di interventi strutturali (DB unico per le email dei clienti; piattaforma Multi-messaging integrata con Contact Center/Regia Multicanale/Customer Care) e funzionali (gestione solleciti su canali alternativi; riduzione fatture cartacee; ampliamento self-caring; riconoscimento automatico contenuto dei fax in ingresso) per incentivare l'utilizzo dei canali digitali, principalmente e-mail e sms, nei processi di interazione con la clientela Business. Attività erogate nel corso del 2013: è stata rilasciata la realizzazione del “DB unico mail Business fisso/mobile – fase 1” che consiste nell'alimentazione dei dati relativi alle mail di interesse commerciale/caring del DB di NTWK da parte dei sistemi CRM e Portale IS; nel mese di Ottobre è stata rilasciata la componente “DB unico mail Business – fase 2” che consiste nel portare i dati delle mail archiviati nel DB di NTWK su DWI-Campagne-Affari; è stata rilasciata l'attività riguardante il Credito relativa ai solleciti di pagamento via mail (ambito FISSO) e la funzionalità di Self-caring su IVR. Nel mese di Dicembre è stata avviato il collaudo integrato con NTWK della “Piattaforma Multi-messaging”, che consentirà al Customer Care di inviare comunicazioni “massive” ai Clienti sfruttando canali quali sms ed email in aggiunta al canale “voce”; il rilascio è previsto a febbraio 2014.
- ✓ **Credit Business** – Il progetto prevede la realizzazione di una Piattaforma di Credit Management integrata fisso/mobile e la regia delle policy del Credito. Attività erogate nel 2013: è stato realizzato un prototipo con le funzionalità principali che è stato condiviso con la Linea Utente; è stata approntata la documentazione di High Level Design (1.0 e 2.0); è stata accolta la richiesta di estendere il perimetro del progetto alla Clientela Medium e TOP Enterprise; sono state condivise le strategie di svecchiamento base dati PACI BUS necessarie a garantire le migliori performance della nuova piattaforma; sono state analizzate e condivise le frequenze di aggiornamento dati dagli operazionali verso il nuovo portale; sono stati effettuati gli sviluppi del progetto il cui collaudo utente è previsto a gennaio 2014 per il rilascio a febbraio 2014.
- ✓ **Data Warehouse TOP** – Il DWH fornisce alla Direzione “Top Clients & Public Sector” i modelli operativi e gli strumenti di analisi delle grandezze economiche di ambito, al fine di migliorare il presidio ed il controllo delle aree di rischio relative e per eseguire analisi ad hoc nel quadro delle correnti attività di verifica. È stato eseguito il rilascio nell'ultimo quarter del 2013 per consentire di coniugare le rielaborazioni dei dati per cluster di clienti che si rendono necessarie a seguito della rivisitazione dei portafogli commerciali. Attività erogate nel periodo di riferimento: sono state completate le fasi di raccolta e analisi dei requisiti utente ed è stata predisposta la pianificazione di dettaglio delle date di rilascio finalizzate a fornire una soluzione definitiva al problema dei “rimarcaggi”; è stato eseguito il Collaudo Integrato; è stato effettuato lo start up e il deployment dell'iniziativa coerentemente con la pianificazione.
- ✓ **Nuovo sistema di Reporting Business** – Il nuovo sistema di Reporting Operativo della divisione Business prevede la gestione degli avanzamenti commerciali, il reporting operativo, la lavorazione ordini

e commissioning. Attività erogate nel 2013: sono stati completati gli step inerenti l'high level design, il consolidamento dei requisiti utente, le specifiche high level della soluzione, il provisioning HW di sviluppo; sono in fase di avvio le attività di Analisi Funzionale e di provisioning HW per il Collaudo Prestazionale e di Esercizio; è stato completato l'HLD; sono stati completati gli sviluppi; è stato eseguito il collaudo integrato; a fine dicembre sono state completate le installazioni in esercizio ed avviate le attività di caricamento base dati pregressa. Il progetto prevede la continuazione nell'anno 2014 con previsto completamento al 30 giugno.

- ✓ **SAP Unico** - Programma finalizzato all'adeguamento dei sistemi ERP all'organizzazione del Business di Telecom Italia a sostegno del modello Customer Centric. Le attività sono state interamente completate, con il rilascio in esercizio dei processi ambito dell'ultima release del Programma.
- ✓ **Progetto Immobiliare** – Si sono concluse le attività di progetto previste a piano e finalizzate al consolidamento dei sistemi operazionali, nonché alla razionalizzazione delle informazioni relative agli asset immobiliari, con introduzione di nuove funzionalità di governo e controllo dell'operatività.
- ✓ **Billing Unico Convergente** – Il Progetto, sospeso ad inizio anno, è stato oggetto di un'attività di rifocalizzazione progettuale da parte di Telecom, approvata ad inizio luglio, per assicurare l'allineamento tecnologico con le scelte già avvenute relativamente alle piattaforme Consumer e per abilitare le future iniziative di convergenza di mercato sul F/M, garantendo allo stesso tempo la continuità del servizio e tutte le capabilities sviluppate sui sistemi attuali (es. parificazione dei lotti e riduzione del ciclo di fatturazione del mobile). Il progetto è ripreso a metà Luglio, prevedendo una semplificazione architetturale con due rilasci tecnologici separati, uno per la componente fisso e uno per la componente mobile. La semplificazione prevista prevede una migrazione tecnologica delle due piattaforme senza la componente di convergenza F/M. La componente fisso verrà rilasciata in esercizio nel Q2 2014, mentre la componente mobile ha un rilascio pianificato nel terzo quarter 2015.
- ✓ **Opac PLS** - Si tratta di uno studio richiesto da PMO Societarizzazione al fine della valutazione tecnico ed economica del programma OPAC.

3.1.2 Razionalizzazione/Evoluzione Architettuale

Rientrano in tale raggruppamento tutte quelle attività mirate a incrementare e migliorare le funzionalità e i servizi esistenti, a superare progressivamente la frammentazione della gestione applicativa dei processi su sistemi separati tramite la convergenza su sistema unico/unica piattaforma già operativi, ad assicurare una evoluzione architettuale OSS-BSS - in coerenza con le innovazioni tecnologiche e infrastrutturali di rete e servizi TI - in grado di ridurre l'attuale stratificazione con conseguente contrazione dei costi di gestione, a garantire la riduzione dell'obsolescenza tecnologica e l'ottimizzazione del servizio IT, oltre che la customer satisfaction delle soluzioni rilasciate in esercizio.

Di seguito, l'evidenza delle attività erogate nel corso del 2013 con l'obiettivo di razionalizzare ed evolvere il contesto architettuale.

- ✓ **Gestione dati personali dei clienti cessati** – Obiettivo del progetto è quello di applicare il D.Lgs. 196/2003 ai sistemi di Telecom Italia risultati non compliant a fronte di verifiche effettuate da parte di IT Security e Compliance, relativamente alla gestione dei dati personali della clientela cessata. Si procederà, applicando ai dati puntuali criteri di cancellazione o di trasformazione in forma anonima. Nel 2013 sono stati resi compliant con il decreto i quattordici sistemi previsti a perimetro.
- ✓ **Sviluppo Enabler IT Roaming LTE** – Il progetto prevede interventi di sviluppo e configurazione necessari alla gestione del traffico roaming LTE con i roaming partner con cui viene firmato l'accordo di collaborazione; gli interventi rendono possibile la gestione del traffico Lte retail (cliente TI in roaming all'estero) in maniera indistinta dal traffico 3G; la fatturazione inter operator (cliente estero in roaming su rete TI) può essere specifica per tipologia di accesso radio (3G – 4G). Il progetto avviato in settembre, ha previsto ad ottobre il completamento dei test di rete per l'interlavoro con TIM Brasile e a dicembre il rilascio delle funzionalità di gestione dei flussi TAP dei record relativi al roaming LTE, sia per lo scenario di cliente TI all'estero, sia per clienti esteri su rete TI.
- ✓ **Poste Mobile servizi di fonia fissa, VoIP e dati** – L'iniziativa indirizza gli interventi IT relativi alla "Gara Poste Mobile", aggiudicata a Telecom Italia ad ottobre 2012, che prevede la fornitura di servizi di Fonia Fissa tradizionale, VoIP e Trasmissione Dati. È stato definito un piano di rilascio degli interventi nel 2013 per ottemperare a quanto richiesto dal bando Gara; in particolar modo, nel periodo di riferimento, sono stati sviluppati e rilasciati i servizi che impattano le catene di commercializzazione e delivery relativamente alle funzionalità di Trasloco e Cessazione di una sede postale comprensive di funzionalità a supporto dei processi.
- ✓ **Portale TUO - Potenziamento Workflow di Pubblicazione** – Il progetto prevede l'evoluzione dell'attuale workflow di pubblicazione dei contenuti del portale TUO (portale intranet di knowledge per gli operatori dei servizi di Customer Care 187 e 191). Le attività previste nel periodo di riferimento sono state rilasciate come da piano di progetto a dicembre 2013.
- ✓ **ADSL ALICE (ALICE MAIL)** – L'iniziativa ha previsto gli adeguamenti dimensionali della piattaforma correlati all'incremento dei volumi dell'utenza gestita. Per il 2013, in particolare, si è previsto lo stream "Mail Platform Lifecycle - planning & support" relativo al supporto delle attività di planning, alla gestione ed evoluzione della piattaforma Mail Alice/Tin/SOHO ed ai canoni dei sottosistemi di storage e di reportistica di piattaforma. Sono stati previsti, inoltre, interventi in ambito Antispam, Quality Of Service e Reporting. Attività erogate nel corso del 2013: è stata effettuata la progettazione di dettaglio della migrazione delle utenze Alice su nuova infrastruttura basata su Linux (in attesa della approvazione del

BP la migrazione è iniziata grazie a un workaround); è stata successivamente aggiudicata la gara per l'approvvigionamento dello storage e HW incrementale (per assecondare la crescita volumetrica 2013); a seguito del procurement è stata avviata la predisposizione del nuovo impianto con le relative installazioni del software applicativo, processi di validazione, collaudi, messa in esercizio; l'alleggerimento della piattaforma cedente (basata su M9000 SUN/Oracle) abilitato dalla migrazione sulla nuova infrastruttura, ha indotto il conseguimento dei benefici obiettivo, in termini di recupero della stabilità del complesso; tra le attività evolutive si segnala l'avvenuta integrazione tra TI Cloud e Alice Mail. La migrazione verso Linux a fine 2013 ha raggiunto il 70% delle mailbox totali; in tale ambito sono stati approfonditi i temi di integrazione Mail/Cloud mediante la progettazione di ulteriori funzionalità di integrazione tra i due ambienti; è stato rinnovato l'impegno del gruppo Telecom sul fronte antispam mediante un tavolo di lavoro formato da ingegneria TI.IT, GA TI.IT, marketing, legale, customer care, technical security, privacy, purchasing, compliance, con l'obiettivo di decidere le azioni da compiere a tutela dei clienti per preservare la QoS del servizio Mail.

- ✓ **Attività Obbligatorie 2013** – Il progetto consiste nel presidio e nella realizzazione sul perimetro della applicazioni di business a maggiore criticità, delle attività obbligatorie legate a vincoli di Sicurezza e Compliance. Si articola nelle seguenti attività:

- Attività (analisi e *information gathering*) finalizzate ad individuare e indirizzare gli adempimenti derivanti da policy aziendali e da requisiti contenuti nei Profili di Sicurezza;
- Impact analysis dei requirements richiesti dalle verifiche di Audit e dai Profili di Sicurezza;
- Implementazione delle nuove funzionalità / prestazioni richieste dalle verifiche di Audit e dai Piani di Rientro;
- Implementazioni per il superamento delle non conformità rilevate dalle verifiche della funzione IT&Security Compliance di Telecom Italia;
- Analisi statica del codice (BSA) mediante il tool Fortify su un set di applicazioni critiche al fine di individuare e rimuovere le vulnerabilità software introdotte dai nuovi sviluppi applicativi.

Nel corso del 2013 sono state finanziate attività volte a contrastare le vulnerabilità dei sistemi IT evidenziate da Audit e/o derivanti da obblighi di legge, definito il Programma Strutturato di Sicurezza e finanziate le attività realizzate nel 2013.

- ✓ **Decommissioning SOANET** – Migrazione su piattaforma TIBCO (ESB-E/InfoBUS) dei servizi attualmente erogati dal middleware SOANET e relativo decommissioning, a garanzia di una migliore esercibilità, di un miglioramento degli SLA dei servizi e di un decremento delle piattaforme middleware attualmente gestite. Attività erogate nel 2013: è stato eseguito il passaggio in esercizio della fase di migrazione su TIBCO delle code interne JMS SOANET del Data Center di Padova; è stato effettuato il Collaudo della Migrazione per 24 servizi pubblicati; sono state migrate tutte le code interne; è stata effettuata la migrazione dei servizi erogati da SOANET e dei servizi NBIP. Il progetto risulta concluso e, conseguentemente, SOANET è stato dismesso.
- ✓ **Documentazione Dealer Mobile** – Il progetto prevede la digitalizzazione della modulistica cartacea firmata dal Cliente presso i punti vendita e DI tutti gli altri documenti a corredo di ciascuna operazione commerciale, rendendo disponibili i Layout su repository interno a TI. Attività erogate nel 2013: è stata effettuata l'analisi; è stata completata la fase di implementazione e gli sviluppi sono stati rilasciati al collaudo.
- ✓ **Smart Home** – L'iniziativa Smart Home prevede, tramite collegamento di dispositivi domestici (contatori, elettrodomestici, rilevatori, antifurto, ecc.) ad una Home Automation Network (HAN), l'erogazione di diversi servizi:
 - Energy: Gestione del consumo energetico della casa;
 - Security: Monitoraggio degli ambienti da remoto tramite sensori e dispositivi anti intrusione;

- Monitoring: Monitoraggio da remoto dei parametri ambientali della casa (es: fumo, gas e acqua), con servizio di allarmistica semplificata (tramite SMS o email);
- Easy Living: Servizio di entertainment abilitante scenari di ambient design impostabili dall'utente (luci con gestione colore e intensità regolabile abbinata a musica e contenuti fruibili anche da remoto);
- Wellness: servizi di misurazione di parametri rappresentativi dello stato di forma e benessere della persona.

A fine dicembre risulta completata l'analisi di fattibilità per verificare e valutare ipotesi di soluzione in ambito IT con i relativi costi di realizzazione.

✓ **Sviluppo Capabilities e server virtuali Caring Services** – Il progetto prevede:

- la realizzazione delle capability necessarie all'internalizzazione sul gruppo CSA della divisione Caring Services del processo di gestione documentale Consumer e Business Fisso attualmente gestito dal Cosourcer Comdata. A settembre 2013 è stata rilasciata la componente Business. La componente Consumer è stata rilasciata ad Ottobre 2013;
- lo studio di fattibilità per la realizzazione di un repository unico per la misurazione dei KPI manageriali e degli indicatori relativi agli andamenti ed ai processi operativi di tutta la Divisione Caring Services. Lo studio di fattibilità si è concluso nel 2013 e sono in corso gli affinamenti economici.

✓ **Telelavoro** – L'iniziativa, in linea con gli accordi sindacali del 27/3/2013 di avvio del telelavoro a partire dal 1Q2014 (impatto su circa 1.046 lavoratori), indirizza la realizzazione dell'infrastruttura abilitante per personale Caring Services. Il progetto prevede principalmente le seguenti macro aree di intervento:

- Realizzazione di un profilo di servizio dedicato al telelavoratore, che ne permetta l'individuazione sui processi di delivery, assurance e monitoring attraverso caratterizzazione sull'infrastruttura IT e NTW;
- Anticipazione del piano di adeguamento all'infrastruttura IPCC G.A.S. (Genesys Application Server) della piattaforma telefonica del telelavorista.

Il progetto, approvato ad inizio luglio, è stato rilasciato a fine dicembre 2013 e nel mese di gennaio 2014 sono previste prove sperimentali integrate con Network e dal 1 febbraio 2014 è previsto l'avvio delle prime attivazioni.

✓ **Messaging e Collaboration** – È stata avviata l'attività di sviluppo di un'offerta denominata Nuvola IT Message Cube che mette a disposizione servizi di:

- Posta elettronica;
- Unified Messaging che consente la convergenza di servizi FAX ed SMS sulla posta elettronica;
- Web Collaboration & Real Time Collaboration.

Il rilascio in esercizio è stato effettuato a dicembre 2013; la funzionalità afferente alla posta elettronica segue il piano di rilascio Consip previsto per fine Marzo 2014.

✓ **Irrobustimento HW per infrastrutture IT** – L'iniziativa ha lo scopo di indirizzare interventi infrastrutturali di irrobustimento HW che permettano di fronteggiare i picchi di carico registrati ed attesi, risolvano degni prestazionali sui sistemi di reportistica direzionale, aumentino il livello di affidabilità dei sistemi che presentano single point of failure e garantiscano la continuità operativa del servizio di ERV (Electronic Remote Vaulting) sui sistemi mission critical a fronte dell'incremento dei volumi di back up che si è registrato nel tempo. Gli interventi sono stati realizzati con il raggiungimento dei seguenti benefici:

- Mantenimento degli attuali livelli di servizio sulla piattaforma CRM-C a fronte di una crescita dei volumi di business gestiti;
- Aumento livello di High Availability della piattaforma CCRM web, per ottenere una infrastruttura che non presenti single point of failure;

- Continuità operativa del servizio di ERV per ambienti critici (Billing, CRM,...) a fronte di una crescita dei volumi di backup (tra giugno 2012 e Giugno 2013 rilevato incremento trasferito/mese di 71TB area Billing e 149 TB area CRM);
 - Superamento problemi prestazionali del Front End DWH-Vendite.
- ✓ **Evoluzioni Infrastrutture in ottica NGDC** - L'iniziativa è finalizzata al consolidamento delle infrastrutture di backup e Storage definite nei contratti pluriennali con i vendor. Sono in corso le configurazioni del prodotto per la gestione delle entità di fase 1 (Storage, Backup, Server Fisico / Virtuale, Rete Data Center); proseguono le iniziative di consolidamento storage avviate nel 2011; sono stati definiti dei progetti di trasformazione verso un modello business driven e service oriented che consentiranno di ridurre i costi di gestione e di efficientare l'utilizzo delle risorse. In particolare:
- Progetto Storage As A Service - finalizzato al consolidamento di 15 box sui Data Center di Bologna e Cesano, all'ampliamento delle SAN (Storage Area Network), circa 480 porte Fiber Channel, alla sostituzione di 5 Data Library a Bari, Oriolo, Padova, Cesano e Rozzano, alla dismissione dei 12 Silos 9310 (in EOSL) e dei tape drive T9840C e all'introduzione degli strumenti di gestione ECC -EMC Control Center (revisione architetturale e fornitura licenze) e DPA/Data Protection Advisor(fornitura licenze):
 - sono state completate tutte le installazioni dei nuovi apparati;
 - sono stati spenti tutti i 14 box pianificati (11 a Bologna e 3 a Cesano);
 - sono stati migrati gli ultimi 4 silos 9310 del backup di Padova e Bologna, portando a termine lo stream relativo.
 - Progetti di Trasformazione mirati all'efficienza di utilizzo dello storage ed alla riduzione delle manutenzione. In particolare, si è iniziato ad introdurre su larga scala metodi evoluti per l'uso efficiente dell'infrastruttura di Data Management che consentiranno di recuperare 3,6 PB raw (2,65 PB net) in 3 anni attraverso:
 - virtualizzazione, thin provisioning, multi-tiering e deduplica dello storage; revisione business copy vs snapshot per il recupero dello spazio disco; interventi di archiving (ILM);. Alla data del 31.12.2013 sono stati recuperati 1,136 PB net;
 - ammodernamento dell'infrastruttura storage e connettività FC con conseguente riduzione dei costi di manutenzione e dei costi logistici (mq, KWh): perimetro di consolidamento relativo a 16 box obsoleti (HDS-EMC) su 5 nuovi box con riduzione di 0,1 PB su 3 DC e di 10 switch FC obsoleti consolidati su 2; alla data del 31.12.2013 sono stati spenti 7 box. Inoltre, a fine 2013 è stato avviato un ulteriore consolidamento Storage con HP relativo a 18 box obsoleti (HP-HDS-EMC) con riduzione di 0,1 PB su 3 DC.
- ✓ **NGN - FTTC/FTTH** – L'iniziativa 2013 prevede lo sviluppo delle capabilities e delle funzionalità atte alla commercializzazione retail/wholesale/Tech di servizi su tecnologia FTTCab (Fiber to the Cabinet) e FTTH (Fiber to Home). In particolare:
- Capability per l'evoluzione delle offerte commerciali (lavorazioni di trasformazione da offerte Alice Voce ed Alice Casa per FTTCab, attivazioni di nuovi impianti, cessazione per FTTH);
 - Capability per il potenziamento dei canali di commercializzazione per i diversi segmenti di clientela;
 - Funzionalità di rientro in TI sui servizi Fibra;
 - Nuove offerte commerciali pro aumento Customer Base (Bundle minuti TIM su TSL e l'opzione Tuttimobili su Voip Mononumero).

In ambito Wholesale, sono state sviluppate le capabilities per l'evoluzione della commercializzazione OLO e per la gestione di nuovi apparati KIT e Accessi VULA; in ambito Technology sono state sviluppate le capabilities per la costruzione e la gestione della rete di accesso: progettazione/modellazione e documentazione e per l'evoluzione della gestione ONU e OLT di diversi fornitori.

- ✓ **Porting XP /Win 7** – L'iniziativa indirizza l'esigenza di passaggio da sistema operativo Windows XP, installato sul 70% delle postazioni di lavoro (PdL) fisiche e virtuali di Telecom Italia, a sistema operativo Windows7 (W7), in quanto XP uscirà dal supporto Microsoft ad aprile 2014; entro tale data è necessario iniziare a migrare alla versione W7 tutte le PdL per evitare l'insorgenza di rischi correlati a: progressiva vulnerabilità delle PdL a causa della cessazione dello sviluppo delle patch di sicurezza da parte di Microsoft; mancato supporto del vendor su anomalie o bug del sistema operativo; progressivo disallineamento con l'evoluzione dei prodotti SW, che seguiranno il modello W7 e superiori. Attività erogate nel periodo ottobre-dicembre 2013: è stato perfezionato l'acquisto delle licenze SW e dell'HW e, pertanto, le migrazioni avranno inizio nel 2014; è in corso di completamento la gap analysis sul porting applicativo; sono in corso le attività di collaudo e test dell'applicazione.
- ✓ **HW per infrastruttura di base** - L'iniziativa prevede il supporto da parte di TI.IT a Telecom Italia, allo scopo di indirizzare gli interventi infrastrutturali di base abilitanti ai delivery infrastrutturali, finalizzando sia la messa a reddito degli investimenti sostenuti nei Data Center adeguando le nuove sale sistemi, che l'adeguamento tecnologico delle sale sistemi esistenti in accordo ai nuovi standard internazionali. Sono stati indirizzati nel 2013 i seguenti 2 stream:
 1. Cablaggi di dorsale e di interconnessione abilitanti per la fruizione della nuove sale sistemi rilasciate o in rilascio presso Oriolo Romano e cablaggi di adeguamento delle dorsali delle sale sistemi dei Data Center nazionali per renderle compatibili con le domande di traffico dati a 40 Gb/s e 100 Gb/s. È stata fatta la progettazione di dettaglio; è stata completata la realizzazione della sala Lampertz; per Oriolo l'attività si prevede sarà completata entro il 31.01.2014.
 2. Adeguamento delle dotazioni di sicurezza fisica (sistemi di controllo accessi, videosorveglianza e antintrusione) agli standard aziendali per assicurare la certificazione ISO 27001. Processo in continuo improvement di anno in anno.

Le attività di sicurezza fisica sono in particolare le seguenti:

- VAM (Visual Access Manager) Presidi - per l'ottimizzazione del processo di gestione accessi in accompagnamento attraverso l'implementazione di opportune utenze VAM (denominate VAM Presidi Data Center) in grado di gestire l'assegnazione di abilitazioni temporanee di accesso alle sale sistemi su badge OSPITI e PERSONALI da parte del presidio Data Center gestione sala; la soluzione tecnica è stata individuata, è in corso la definizione della parte organizzativa e delle policy;
- OTTIMIZZAZIONE Entrance PointS (EPS).

Per quanto riguarda i più importanti progetti infrastrutturali di adeguamento della sicurezza fisica in corso si citano i seguenti:

- Progetto sicurezza nuovo Data center Rozzano: in corso l'implementazione delle misure di sicurezza ATTIVE e PASSIVE per le nuove sale sistemi ROZZANO 3; la conclusione del progetto è prevista per febbraio 2014
- Progetto sicurezza BOLOGNA: conclusa a giugno l'implementazione delle misure di sicurezza ATTIVE e PASSIVE per le nuove sale sistemi CO, LO;
- Progetto sicurezza POMEZIA: conclusa a giugno l'ottimizzazione del sistema di videosorveglianza sala sistemi HO, H1, BO, AO, CO, FO varchi carrai e pedonali esterni attraverso anche la sostituzione di sistemi di nuova generazione.

Dal punto di vista normativo, è stato completato l'aggiornamento delle linee guida di gruppo relativamente alle protezioni di sicurezza fisica ATTIVE e PASSIVE per la protezioni dei Data Center, identificato come PHYSICAL SECURITY DATA CENTER; il documento è stato ufficializzato a novembre 2013. È stato concluso l'aggiornamento del documento "Accessi agli ambienti e strutture critiche dei Data Center di Telecom Italia" adeguando il processo alla nuova organizzazione nonché l'integrazione dei processi Data Center e WHOLESALE per la gestione dei clienti Data Center; tale documento è stato ufficializzato a novembre 2013.

- ✓ **Obsolescenza tecnologica e mantenimento SLA** – Il progetto prevede, in continuità con il 2012, gli interventi di manutenzione evolutiva straordinaria di natura prevalentemente tecnologica quali l'upgrade di release dei prodotti SW che sono in "end of support", la sostituzione di piattaforme HW obsolete e non più scalabili, l'ottimizzazione e/o re-engineering di componenti applicative e l'ottimizzazione delle procedure operative. Per l'area AP sono state concluse le attività per WI-Fi, BMV e per HUB Multiservizi Alice. Per l'area CRM sono state completate le fasi di sviluppo per il sistema BAM, TIBCO-IM e Portale Wholesale; sono state completate le attività per il sistema CRMA. Per l'area BILLING sono in corso le attività di sviluppo per i sistemi dell'area prepagato; sono terminati i rilasci per il sistema QDFATT in ambito Post-pagato fisso e le componenti SW per il sistema del credito PACI Business; completato il progetto di Obsolescenza Mediation mobile. Per l'area ERP sono state completate le attività per il progetto SAP BW mentre, per il progetto Consolidamento server di esercizio, è stata completata l'infrastruttura in ambiente di produzione e consolidate le prime applicazioni. Per l'area DWH sono state completate le attività per DWI-Cliente NRT e Monitoraggio NRT e E2E. Per il sistema COP-SROR sono state concluse le attività per la Fase 1. È stato, inoltre, concluso lo studio di fattibilità per la soluzione BIG DATA. In area Middleware è stata completata la dismissione del sistema BOS con relativo porting su piattaforme Tibco.
- ✓ **Piattaforma ascolto e miglioramento Qualità** – L'iniziativa ha completato il programma triennale per rendere autonoma Telecom Italia nella realizzazione della maggior parte delle survey esterne o interne. Nel 2012 la piattaforma QOSmos aveva consentito l'esecuzione End to End delle survey prioritarie mentre nel 2013 l'applicativo è evoluto mettendo in piedi gli strumenti per consentire l'esecuzione completa di tutte le survey. Con questa commessa TI.IT ha fornito alla funzione Quality di TI servizi di demand, di analisi di impatto sulla piattaforma QOSmos e sugli altri sistemi, di project management e di post production. Nel corso del periodo gennaio-dicembre 2013: sono stati completati i collaudi utente relativi alle funzionalità rilasciate alla fine del 2012; sono state messe in campo le capabilities che centralizzano su QOSmos la gestione delle survey a caldo della qualità della rete mobile completato l'adeguamento alle policy di compliance relative alla gestione dei clienti cessati; sono state effettuate realizzazioni specifiche per gestire i Multi pin per l'erogazione di Survey Complesse sul sistema di recupero automatico PIN da WEB e sull'erogazione sondaggi CAWI sia internet che intranet; è stato realizzato un modulo applicativo che rende autonoma la linea utente (Quality) nella definizione, verifica e nel calcolo di qualunque KPI associato alle varie survey; è stata implementata una base dati alimentata dai KPI suddetti, accedendo alla quale con strumenti della suite Microsoft, la linea utente è stata resa autonoma nella definizione e produzione della propria reportistica finale; è stato adeguato il sistema alle evoluzioni di service creation; si è ingegnerizzato e distribuito in ambiente di esercizio il modulo per il monitoraggio passivo della rete mobile.
- ✓ **Progetto SEPA** – Il 30 marzo 2012 è stato emanato il Regolamento UE n. 260/2012 che, oltre a stabilire i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e per gli addebiti diretti in euro, ha definito che a partire dal 1° febbraio 2014 tutti i bonifici e tutti gli addebiti diretti effettuati nell'Unione Europea dovranno essere eseguiti secondo gli schemi SEPA. A partire da tale data, tutte le disposizioni di incasso originate da Telecom Italia, nei confronti dei propri clienti che hanno sottoscritto il mandato di addebito permanente in conto, dovranno essere disposte utilizzando i nuovi addebiti diretti SEPA; si è reso, pertanto, necessario rendere disponibili sui sistemi di Telecom i nuovi schemi entro tale data. Nel 2013 sono stati completati i rilasci relativi a 1) allineamento una tantum delle deleghe; 2) gestione Incassi SEPA 3) gestione e raccolta mandati SEDA. I rilasci sono compatibili con i termini di legge.
- ✓ **Esaurimento indirizzi IPv4 e scenari IPv6** – Progetto finalizzato alla messa in campo del NAT44 e tracciamento porta sorgente su APN IBOX. Sono state rilasciate le funzionalità per il riconoscimento, in ambito Mobile, degli utenti che navigano sul portale TIM Social e hanno assegnato un IP Privato e un IP Pubblico condiviso con altri Utenti (NAT 44). Attività erogate nel corso del 2013: sono state completate

le fasi di analisi e sviluppo dei sistemi di Magistratura/Portali per il corretto tracciamento dei dati interessati dai flussi dei servizi obbligatori; si è completata l'analisi per permettere al Marketing Consumer, Business e Top Client di poter escludere utenti che navigano su APN IBox dall'assegnazione di un IP Privato e un IP Pubblico (NAT 44), evitando il degrado di prestazione nell'utilizzo di servizi (de-NAT); è stata rilasciata la funzionalità di de-NAT per gli utenti Business e Consumer; sono state estese le funzionalità di NAT44 agli utenti che navigano sul portale TIM, è stata estesa la gestione dei flussi obbligatori ai portali Network; è stato completato l'adeguamento su tutti i Portali IT che erogano il Servizio di IP2CLI per gestione di tale prestazione post inserimento del NAT44 su IBOX; sono stati rilasciati gli adeguamenti sui Portali di IP+Portal: rilasciati adeguamenti sui portali del Mobile (TS E EMAIL MANAGER, PORTALE INTERCENT, PORTINT, TIMINTERNET, 119MOBILE, CAMP, CHATSERVICES, Self Caring Services, Portale TIM, TIM SOCIAL) e del Fisso (PORTALE 187, PORTALETELECOMITALIA, ECOMMERCE IS ENGINE, AREA PUBBLICA IMPRESA SEMPLICE, CUBOVISION-WEB) ai fini del tracciamento nei log residenti; è stato completato il rilascio dei sistemi di Magistratura (DRU, KEYSTONE) per il corretto tracciamento dei dati interessati dai flussi dei servizi obbligatori sia per i dati forniti dai Portali IT che da quelli gestiti da Technology; è stato rilasciato lo sviluppo per permettere al Marketing Consumer, Business e Top Client di poter escludere utenti che navigano su APN IBOX dall'assegnazione di un IP Privato, fornendo invece un IP Pubblico, evitando il degrado di prestazione nell'utilizzo di servizi (de-NAT); sono state rilasciate inoltre le relative procedure di bonifica utenza per avvio NAT44 su IBOX; sono state rilasciate le modifiche che consentono il rollback delle offerte "de-nattate" su indicazione del MKT; sono stati rilasciati gli adeguamenti per la gestione allarmi sul sistema ICTDM-FP che realizza il monitoraggio allarmi del Sistemi Technology che erogano il servizio di Accounting, Autorizzazione, Autenticazione (AAA NSN); è stato implementato lo sviluppo per la gestione LOG del NAT44 su Ulisse.

- ✓ **Evoluzione Sistemi in ottica Technical Infrastructure** – L'iniziativa è finalizzata all'evoluzione del sistema TIAM (Technical Infrastructure Asset Management), all'esecuzione di interventi per WFM operations e all'evoluzione del sistema Trouble Management&Reporting. Principali attività erogate nel 2013: si è completata l'analisi, lo sviluppo ed il collaudo delle funzionalità di gestione dell'amianto; sono stati raccolti i requisiti utente relativi al dispacciamento delle attività di Maintenance tramite WFM alle Imprese e di reporting operativo su Nautilus; è stata implementata la reportistica avente come fonte dati le informazioni presenti attualmente sul sistema Nautilus.
- ✓ **Evoluzione Sistema TTM e-star** – L'iniziativa ha il duplice obiettivo di superare l'obsolescenza tecnologica dell'attuale piattaforma TTM e realizzare una nuova piattaforma di Trouble Management per OA che consenta di disporre di un unico strumento per gestire tutti gli stati di una segnalazione (inbound, off line e outbound), di proporre una modalità diagnostica meno invasiva, di fruire di un'interfaccia grafica più moderna, personalizzabile e flessibile, di monitorare le segnalazioni in corso e le giacenze per un puntuale presidio delle attività e di organizzare la distribuzione delle segnalazioni sulla base del profilo e skill dell'operatore. Principali attività erogate nel 2013: si è concluso lo sviluppo delle funzionalità per la gestione dell'Assurance per la clientela Consumer e Business Unmanaged (Inbound) relativamente al processo che prevede la lavorazione dei Ticket con il Cliente in linea, la lavorazione dei Ticket Commerciali e la lavorazione dei SelfTicketing; è terminata la fase di analisi funzionale per la gestione dell'Assurance per la clientela Consumer e Business Unmanaged sia Offline (Ticket lavorati dal Back Office, senza che il Cliente sia in linea) sia Outbound (l'operatore richiama il Cliente per realizzare delle prove live con il Cliente in linea); si è completato il collaudo delle funzionalità per la gestione dell'Assurance per la clientela Consumer e Business Unmanaged (Inbound) e il rilascio controllato è avvenuto il 7 ottobre 2013; è stato avviato lo sviluppo per la gestione della clientela Consumer e Business off line.

- ✓ **Evoluzione sistemi in ottica Network Base** – Il programma comprende iniziative finalizzate all'evoluzione dei sistemi di IT a supporto delle attività Network, in ambito rete Fissa e Mobile, con l'obiettivo di garantire le evoluzioni tecnologico/architetturali della Rete di Telecom Italia. Di seguito le attività erogate nel corso del 2013: è stato completato il rilascio degli interventi di gestione della nuova Rete di Trasporto in tecnologia PTN (Packet Transport Network) sui sistemi di Network Creation e Inventory; è stata realizzata l'integrazione tra la piattaforma di Job Management ed i sistemi di Trouble Management a supporto del Gruppo Network Specialisti per l'assistenza di 2° livello sui malfunzionamenti relativi alle centrali trasmissive e commutative (WFM Specialisti); sono state rilasciate funzionalità aggiuntive sul sistema WFM e-care (piattaforma di Job Management a supporto della struttura di Network Surveillance per l'ottimizzazione della gestione delle attività di supervisione allarmi, back office e caring); sono stati rilasciati gli interventi relativi alla revisione del processo di supervisione e manutenzione delle Stazioni Radio Base; sono state completate le principali attività per il progetto di evoluzione della rete Optical Packet Metro (OPM) che prevede per l'infrastruttura "di livello metro-regional" l'aggiunta di nuovi apparati di rete (Cisco e Juniper) con vantaggi in termini economici sia a livello di acquisto che di gestione (consumi ed ingombri minori); è stato realizzato il Porting del Data Base Consumer (SDP – Service Data Point) sui nuovi nodi ECE dalla vecchia architettura network per il servizio Pay For Me (MCC – Mobile Collect Call); sono stati adeguati i sistemi di data warehouse di TI.IT a seguito del porting del servizio 119 sulla nuova piattaforma Network di accoglienza; è stata realizzata un'interfaccia tra il Dynamic Inventory (ex Unica/T) ed il sistema Integra al fine di rilasciare gli strumenti di Network analysis a supporto delle richieste di connettività sia Retail che Wholesale, in Rete di Trasporto Regionale; è stato adeguato l'attuatore WANTS per gestire sugli apparati Cisco ASR9010 in rete metro regionale Optical Packet Metro (OPM) tutti i servizi ad oggi configurabili sui nodi OPM della piattaforma Cisco 7609; sono state implementate, su sistema di Traffic Performance Management, le funzionalità necessarie al riconoscimento del traffico Wholesale Line Rental (WLR) e della Number Portability; sono state implementate delle evolutive sui sistemi di Job Management WFM e-Care e RPA (NAIS) al fine di consentire una migliore gestione della forza lavoro della struttura di Surveillance (Supervisione allarmi, attività di Back Office e attività di Caring); è stato adeguato l'attuatore WANTS in rete OPM (Optical Packet Metro) per gestire sugli apparati Juniper tutti i servizi ad oggi configurabili sui nodi OPM della piattaforma Cisco 7609; è stato gestito il tracciamento degli accessi dei tecnici per attività attinenti al provisioning e manutenzione su rete trasmissiva afferente alle Stazioni Radio Base; è stata implementata la funzionalità relativa al monitoraggio della Piattaforma Short Message Broker (SMB) per manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa dei controlli attuali, il monitoraggio EndToEnd ed il monitoraggio per l'export di allarmi SMB verso altri sistemi aziendali; è stato gestito il processo di migrazione dall'attuale servizio di Autenticazione Centralizzata verso il nuovo servizio di Authentication Authorization Accounting (AAA) al fine di renderlo compatibile con le nuove modalità di autenticazione tramite i protocolli di Delegating Authentication. In particolare, nel periodo novembre-dicembre 2013 sono state erogate le seguenti attività: integrazione sul sistema di Mediation Access & Services Termination, MAST di due nuove macchine del sistema Common Policy Manager (CPM) dedicate ad attività di esercizio (allarmistica, log delle interfacce applicative, reportistica); implementazione degli adeguamenti sul sistema di Performance in ambito mobile, SMOP, al fine di permettere il monitoraggio del traffico di segnalazione sia sugli impianti Mobile Switching Centre (MSC) tradizionali sia sugli impianti MSC Blade Cluster; completamento della gestione del monitoraggio della nuova piattaforma Multimedia Messaging Service che gestisce l'invio e la ricezione di MMS; sviluppo di una Rete di prova per singolo impianto di rete (SGU) con l'obiettivo di confrontare la correttezza e la completezza dell'accounting traffico Interdistrettuale ed OLO; miglioramento dell'attuale gestione degli apparati di rete nelle funzioni di evoluzione di una componente della piattaforma di gestione integrata delle reti corporate per garantire il supporto per i firewall, per la realtà virtuale/Cloud e per le relative

permutate; rilascio di alcuni aggiornamenti per i report presenti nel Sistema di Network Analysis e provisioning infrastrutturale della Rete di Trasporto (ART) allo scopo di consentirne il funzionamento, per la quota di rete SDH, per i tipi di apparato.

- ✓ **Evoluzione sistemi in ottica Open Access** – Iniziative finalizzate all'evoluzione dei sistemi IT a supporto delle direttrici Open Access di provenienza Governance, Operation, Engineering & Development ed Assurance. Di seguito le attività erogate nel 2013: sono stati completati gli interventi sul sistema WFM e-Care che gestisce la forza lavoro dei Servizi Caring e Call Center (operatori RJM) ed è stata avviata la diffusione sul territorio (l'applicazione consente l'assegnazione automatica delle attività di competenza, il relativo tracciamento e la misurazione della produttività); è stata completata la diffusione sul territorio del nuovo sistema di Work Force Management Progettisti per il supporto alle attività in ambito Network Creation, con particolare riferimento alla gestione dei Negativi di Rete; è stata sviluppata e collaudata la fase 1 del progetto "Banca Ore" che riguarda interventi evolutivi sui sistemi SAP e di rilevazione delle attività dei tecnici on field (RPA), per la gestione dell'istituto della Banca Ore inerente il lavoro straordinario (accordi sindacali sanciti nel mese di marzo); sono state completate le fasi di analisi e sviluppo evolutivo sui sistemi di Job Management (WFM e FAS) per la gestione del tempo di franchigia (step 1), definito come il tempo per lo spostamento dalla sede di ricovero dell'automezzo sociale al luogo d'intervento della prima WR; è stata completata l'analisi per la realizzazione del sistema integrato di maintenance (Progetto SIM), nato dall'esigenza di Open Access di gestire su una piattaforma integrata IT gli interventi di manutenzione evolutiva della rete di accesso; è stata completata la gestione del materiale nomenclato di proprietà OLO (o TI conto OLO) nei depositi periferici e/o magazzini AOU per attività di delivery e assurance; è stata completata la revisione dell'area privata del portale AT 187 in linea con il nuovo processo di self-ticketing /tracking e, nello stesso ambito, sono state realizzate le evoluzioni funzionali per la gestione delle Imprese di Rete sul Portale OA Internet; è stata realizzata una evoluzione nel processo di gestione dei materiali per OLO; è stato completato lo sviluppo della fase 2 della gestione Banca Ore relativa agli adeguamenti su RPA per la gestione del Time Reporting differenziato e della reportistica; è stato completato lo sviluppo della fase 2 della gestione Franchigia relativa all'adeguamento della funzione di LOAD per l'assegnazione automatica delle WR su WFM; è stata realizzata l'automazione degli OL di Trasloco su catena di delivery; sono state realizzate le evoluzioni delle Piattaforme di Accoglienza e del Portale di Assistenza Tecnica; è stata realizzata la gestione delle nuove infrastrutture di rete sulle piattaforme di supporto alla network planning e creation; è stata realizzata la gestione della correlazione partite varie ad ETT sulle piattaforme di Trouble Ticket Management; è stato completato lo sviluppo di SIM Fase 0; è stata realizzata la gestione della pausa pranzo online dei tecnici on-field; sono state realizzate alcune evoluzioni funzionali e migliorie sul sistema IRP per la gestione ed il monitoraggio attività su SdF e C&DE; sono state realizzate alcune nuove funzionalità nell'ambito del Progetto SIM (Fase 1); sono state realizzate alcune evoluzioni funzionali nella gestione materiali dati/fonia; sono state realizzate alcune evoluzioni nei flussi in ambito progetto SVOA; sono state sviluppate alcune evoluzioni sui sistemi di Network Inventory per l'evidenziazione grafica e ripartizione delle infrastrutture; sono state adeguate le funzionalità di LOAD sui sistemi di Job Management per la nuova gestione della franchigia; è stata realizzata sul sistema AMICA la visualizzazione dei rigeneratori con sopralluogo virtuale e l'allineamento con il sistema QlickView.
- ✓ **Evoluzioni sistemi in ottica impegni AGCOM** – Progetto finalizzato alla gestione dei dati (DB OLO) che Telecom Italia mette a disposizione degli Operatori sul proprio Portale Wholesale, per supportare la vendita dei servizi ai clienti degli OLO. Le attività erogate nel 2013 sono state: popolamento della base dati con le informazioni relative alla toponomastica degli armadi e dei civici su rete rigida; revisione dei controlli e della reportistica in ambito consolidamento DB OLO; memorizzazione del cartellino d'abbonato in formato ISTAT; nuove funzionalità di pubblicazione dei FD Numerazioni Attive e Portate. Nell'ambito degli interventi per l'evoluzione alla reportistica SLA e calcolo penali (NPD) e per la gestione degli Ordini da parte delle Imprese, in ambito fonia e bitstream, sono state realizzate le seguenti attività:

automatizzazione dei controlli per la quantificazione delle penali di provisioning (ULL/WLR); gestione sequenzialità delle notifiche vs OLO - ambito ULL/WLR e BTS; completamento della gestione addebito automatico delle Opere Speciali; modifica della logica di proposizione ad OA delle verifiche tecniche in manuale. Nell'ambito degli interventi per l'integrazione tra le piattaforme di Assurance di Telecom Italia e degli OLO per l'apertura e l'evoluzione dei trouble ticket (WSA), si è realizzato l'adeguamento dei web service assurance per la gestione degli interventi a vuoto. Nell'ambito degli interventi per l'integrazione tra le piattaforme di Assurance di Telecom Italia e degli OLO per l'apertura e l'evoluzione dei trouble ticket (WSA), si è realizzato l'adeguamento dei web service assurance per la gestione delle causali di chiusura dei trouble ticket per causa forza maggiore. Inoltre, sono stati prodotti i file dati di anagrafica armadi e interventi evolutivi per i file dati Coperture xDSL e Numerazioni in ambito DB OLO; è stata realizzata una funzionalità di AdV Massiva per verificare la coerenza con le informazioni del file dati Fttcab prodotto in ambito DB OLO; è stata realizzata l'implementazione in catena della variazione sede cliente pro allineamento DB dello stradario TI. In ambito Qualità DB sono state realizzate le attività di Monitoraggio scarti I/F CRM - SMS step 2, la gestione del riscontro di rete verso i sistemi commerciali in caso di attivazione di nuovo impianto, l'estrazione dell'armadio su base linee utente, la Pubblicazione del FD Toponomastica Armadi, sono stati implementati i nuovi Kpi di monitoraggio prestazioni DB OLO ed è stata completata la variazione sede cliente.

- ✓ **Progetto LTE/Long Term Evolution** – Iniziativa focalizzata al completamento degli adeguamenti di piattaforma IT a supporto delle evoluzioni Network propedeutiche alla commercializzazione dei servizi su LTE. Di seguito le attività erogate nel corso del 2013: sono stati completati i rilasci per la gestione delle misure di traffico sul sistema SMOP per l' Accesso Radio in tecnologia NSN RL40; è stata aggiornata, sull' Inventory ASCOT, la documentazione di trasporto nella rete LTE NSN (RL30/40); è stata rilasciata la gestione integrata delle intercettazioni per il traffico LTE sui Sistemi CIRCE, GWU e KEYSTONE; è stata adeguata la catena di Accounting, Magistratura e Intercettazione per l' upgrade della release sui nodi di rete EPG/GGSN 13.A e SGSN/MME 13.B che abilitano la mobilità dell'utente; è stata effettuata l'attività di Securitizzazione degli accessi alla piattaforma di Autenticazione, Autorizzazione e Accounting (AAA NSN), mediante l'integrazione con il sistema di gestione delle policy per gli accessi in sicurezza di TI.IT (MAST); sono state realizzate le evoluzioni del sistema di "configuration" IRMA necessario alla gestione di tutte le tecnologie 2G/3G e 4G per i vendor E/// e HUA mediante l'interlavoro con il sistema di "mediation" di rete (IDL); sono stati completati i rilasci per la gestione delle misure di traffico sul sistema SMOP per nodi core SGSN-MME 13.B su vendor Ericsson con integrazione della piattaforma IDL, e per la gestione delle evoluzioni di Release dei Nodi di Rete di Accesso per HUA (eRAN6.0) ed E/// (L13B); sono stati adeguati i sistemi IT di mediation (BGW_EMM) e fatturazione (NBS) necessari alla gestione del servizio Roaming LTE Inbound.
- ✓ **Broadband Mobile** – Il progetto indirizza gli interventi necessari per il sizing volumetrico dei sistemi IT che supportano lo sviluppo su rete mobile dei servizi dati broadband. Di seguito le attività erogate nel 2013: sono state avviate le fasi di progettazione degli ambienti HW; è stata finalizzata la negoziazione delle licenze ORGA; è stata avviata la progettazione delle evoluzioni funzionali a sostegno dell'aumento di volumi sulle componenti applicative in ambito Billing; sono stati implementati sviluppi SW finalizzati ad irrobustire la catena IT per una gestione più efficiente dei volumi previsti per il traffico dati per il 2013; è stato adeguato il dimensionamento della catena IT per supportare lo sviluppo su rete mobile dei servizi dati BB ed in particolare per gli interventi collegati agli incrementi volumetrici per CO/BU/TC; sono state completate e rilasciate, ove previsto, le attività avviate durante l'anno.
- ✓ **Evoluzioni Web Mobile Consumer Mobile** – Il progetto prevede la copertura delle evoluzioni relative alla componente WEB Mobile Consumer per sviluppi volti a potenziare la Vendita, l'Informo e il Fidelizzo, il Caring. Le attività erogate nel periodo di riferimento sono state: completamento del piano 2012 per la revisione della Home Page di TIM; rilascio del nuovo processo di memorizzazione PAN per

l'acquisto facilitato delle ricariche; finalizzazione del rilascio della Nuova Area Clienti (119) con annessi APP ed m-site; completamento e rilascio, ove previsto, le attività avviate durante l'anno.

- ✓ **MVNO** – Il progetto prevede l'esecuzione di attività da erogarsi per gli attuali operatori virtuali ospitati su rete TI, in ottica di gestione ed evoluzione delle partnership. Di seguito le attività erogate nel 2013: sono stati rilasciati gli interventi di repricing, di evolutiva per la gestione del nuovo Virtuale Alpha Telecom (adeguamento della piattaforma MVNE); è stato effettuato uno studio di fattibilità su Nuovi MVNO (BT) ed evoluzioni del modello di offerta (gestione nuovi bundle ed eliminazione della scadenza a mese solare); è stata effettuata l'analisi di fattibilità per MVO ESP/gestione traffico dati con opzione "FLAT DAY"; è stata effettuata l'analisi d'impatto e tecnica, sono state prodotte le specifiche tecniche e sono stati realizzati e collaudati gli sviluppi per MVO ESP COOP/repricing contrattuale, configurazione periodiche NNG, PLMNO e configurazione DWH, MVO COOP e Tiscali/modifica della sintassi del messaggio "get network report"; è stata effettuata l'analisi d'impatto e tecnica; sono state prodotte le specifiche tecniche e sono stati realizzati e collaudati gli sviluppi per MVO Tiscali e COOP (gestione LA Mobile BANK); sono state effettuate le configurazioni periodiche NNG, PLMNO ed è stato configurato il DWH.
- ✓ **BT Mobile Full MVNO** – L'iniziativa indirizza la configurazione di BT Mobile sui sistemi TI come MVNO (Mobile Virtual Network Operator) FULL, con le seguenti peculiarità: gestione da parte di TI per conto BT sia del roaming internazionale (con la prestazione Dual IMSI), sia di SMS ed MMS interworking con gli altri Operatori. Al fine di gestire la consegna del SW al collaudo nel mese di dicembre 2013, sono state erogate tutte le attività di analisi e realizzazione dei requisiti espressi nel corso del 2013: acquisizione ed elaborazione CDR con produzione flussi di fatturazione ed accertamento contabile; geolocalizzazione per cella; gestione RAM aziendale; SMS da AOM vs BT; gestione cartellino Call Forwarding.
- ✓ **Tim Social** – Il progetto, finalizzato al recepimento di requisiti evolutivi della piattaforma TIM Social, è stato rilasciato a giugno 2013. In particolare, l'iniziativa si è estrinsecata nei seguenti ambiti di intervento.
 - *Invita un amico*
La funzionalità permette agli utenti TIM Social di inviare il link (tramite post su FB o Twitter) per il download dell'applicazione ai propri contatti.
 - *Twitter*
Consente di visualizzare, in preview sui tweet, contenuti multimediali (foto e se possibile anche video) ovvero postati su pic.twitter.com.
 - *POI*
Si è rivista la grafica delle icone attualmente associate ai POI, con l'aggiunta di alcune funzionalità;
 - *Aggiornamento condizioni contrattuali*
Revisione delle condizioni contrattuali che dovranno essere necessariamente accettate sia dai nuovi utenti che dagli utenti già registrati al servizio.
 - *Evoluzione WEB TIM Social*
Introduzione di nuove funzionalità e modifica della grafica della Home Page del sito web per accesso da mobile.
- ✓ **Evoluzione Portali Business 2013** – Il Progetto è finalizzato a incrementare e migliorare la gamma di servizi e funzionalità proposti in ambito Web ed E-Commerce, tramite attività di push del canale web sia come strumento di selfcaring che come strumento di commercializzazione. Nel corso del 2013 sono stati realizzati interventi per la segnalazione pagamento fatture, il cambio Carta SIM a Back Office zero, la visualizzazione SMS di servizio e il cruscotto personalizzato; è stata completata la realizzazione per l'advertising personalizzato (luglio 2013) e l'APP di Impresa Semplice; nel mese di ottobre sono state rilasciate funzionalità di H-Commerce finalizzate alla esposizione di vetrine dinamiche di servizi acquistabili via Web.

- ✓ **Mpayments e trial NFC** – L'iniziativa considera la realizzazione di strumenti innovativi di proximity payment su indicazione dell'Innovation Committee Telecom Italia. È prevista l'implementazione della piattaforma che abilita l'erogazione su Telefonino con SIM NFC (Near Field Communication) dei servizi per il badge aziendale, la mensa e il vending machine. La customizzazione dei servizi suddetti è da veicolare su cliente Unicredit. Le attività erogate nel 2013 sono state: lo sviluppo e rilascio ad ottobre della piattaforma commerciale abilitante la vendita di servizi NFC con interventi concentrati su modifiche al sistema CRM, su evoluzioni del delivery dell'ordinativo e sulla nuova modalità di interfaccia con i sistemi di Network, che eroga il servizio; rilascio nel mese di ottobre anche della componente per il cambio carta massivo.
- ✓ **New Generation VPBX/UCC** – Il progetto VPBX/UCC riguarda lo sviluppo di una nuova offerta integrata VoIP/UCC per il segmento Top Client; si intende erogare al cliente finale un accesso multiservizio completamente abilitato sia alla fonia, sia alle funzioni avanzate di unified communication e collaboration. L'obiettivo di questo nuovo servizio è di fornire una soluzione completa full IP (senza linee di fonia tradizionali presso il cliente) con erogazione dei servizi in accordo al modello "Nuvola Italiana" (da Data Center) in linea con la strategia di TI per il mercato TOP. Nel primo semestre sono state rilasciate le funzionalità necessarie al lancio commerciale del servizio (Nuove attivazioni, migrazioni da servizio Fonia in consistenza) il cui lancio commerciale è avvenuto il 9 ottobre. Nella seconda parte dell'anno, è stato arricchito il set di lavorazioni (cessazioni, attivazioni senza connettività, variazioni) e sono state eseguite le attività propedeutiche all'avvio della commercializzazione massiva del servizio.
- ✓ **Nuvola IT** – Il progetto comprende gli interventi finalizzati alla creazione di nuove offerte ICT erogate dalla piattaforma Cloud. In ambito Nuvola IT sono stati rilasciati il Virtual desktop easy e il Data Space Easy; in ambito nuova modalità di pricing sono stati rilasciati: la gestione Appliance, il Nuovo bundle Nuvola IT e la Nuova offerta Nuvola IT Hosting Enterprise. Il deployment è avvenuto coerentemente con quanto pianificato.
- ✓ **Evoluzione Architetture** - Il programma "Evoluzione Architetture" prevede: l'incremento di efficacia e efficienza tramite la razionalizzazione e il riuso di processi e dati, facilitando l'adozione strutturata di principi architetturali SOA; l'analisi e lo sviluppo di evoluzione e semplificazione architetturale; il consolidamento delle attuali piattaforme DWH, razionalizzando i modelli dati e migliorando il livello di servizio; la realizzazione di IT Tools volti alla semplificazione e all'aumento di efficienza nella gestione dei processi di sviluppo, collaudo e delivery; la ricerca e l'analisi di soluzioni e tecnologie innovative. In particolare, nel corso del 2013, sono state erogate le seguenti attività:
 - Definizione di Linee Guida standard e allineamento con le practices industriali; oltre alla pubblicazione delle linee guida, rientrano in questo ambito il coordinamento del Programma sinergie IT con Telefonica, la partecipazione alle attività di ETIS e la partecipazione al "Gartner CIO Initiative Forum";
 - Definizione di un programma per l'evoluzione delle architetture Applicative e Dati (Enhanced Architecture Roadmap fase 3);
 - Definizione e svolgimento di un programma SOA nell'ambito dell'evoluzione delle architetture applicative;
 - Partecipazione alla fase di analisi e disegno delle soluzioni architetturali dei principali progetti di trasformazione o di forte impatto evolutivo;
 - Evoluzione Mainframe, per l'evoluzione delle applicazioni attualmente su Mainframe, in ottica decommissioning dell'ambiente MVS e di ottimizzazione dei costi;
 - Definizione dell'architettura e della roadmap dell'ambito Business Intelligence (Data Architecture);
 - Definita l'architettura della nuova piattaforma documentale (Document Management Platform as a Service);
 - Effettuata analisi del parco installato relativo al servizio "End User Computing";

- Implementato e rilasciato in Esercizio il nuovo IT Master Catalog con conseguente dismissione di tre vecchi cataloghi (CSIT – Applicazioni ICTO – NCA) e nuova certificazione degli asset IT;
 - Definita l'architettura di riferimento e della roadmap dell'ambito Portali e Mobile *device*;
 - Definita architettura di riferimento IaaS e DBaaS IaaS based;
 - Effettuato assessment degli strumenti a supporto delle attività di gestione applicazioni e di quelli a supporto delle attività di Delivery infrastrutturale; per entrambi sono state proposte soluzioni evolutive.
- ✓ **Refresh Tecnologico Infrastrutture Storage e Server** - L'iniziativa si propone di conseguire: l'aggiornamento tecnologico e consolidamento di spazio disco di apparati particolarmente obsoleti (Storage e SAN dei Data Center di Padova e Pomezia); l'aggiornamento tecnologico dei server obsoleti; il rinnovo tecnologico per abbattere la difettosità delle infrastrutture in produzione (Infrastrutture server VAS, Active Directory e DNS) e della rete (Data Center Rozzano). Nel corso dell'anno si è proceduto con l'esecuzione del piano di refresh tecnologico previsto sia in ambito server che storage; le attività, in linea con il piano attuativo approvato già nel 2012, stanno producendo i benefici in termini di riduzione obsolescenza e semplificazione architetturale previsti nel Business Plan.
- ✓ **Software Asset Management** - L'iniziativa, avviata alla fine del 2011, è mirata al miglioramento della governance delle licenze Software e all'ottimizzazione del processo di negoziazione in fase di rinnovo contrattuale. Le principali attività svolte nel 2013, sono le seguenti:
- Aggiornamento censimento contratti/prodotti SW attivi e relative metriche di licensing;
 - Aggiornamento discovery prodotti SW installati sul parco macchine TI.IT coperte da agent di rilevazione software ed analisi dati;
 - Estensione del parco macchine di pertinenza applicazioni TI.IT per discovery SW (completamento previsto per fine 1Q2014);
 - Analisi progressiva del portafoglio prodotti dei Vendor, identificando le soluzioni con miglior rapporto costo/efficacia sulle quali consolidare la scelta dei prodotti SW. Ottimizzazione della spesa SW attraverso l'analisi dei dati (licenze acquistate, licenze utilizzate,...);
 - Individuazione ed attuazione di azioni volte a fornire dati aggiornati, affidabili e dettagliati a supporto della negoziazione di contratti quadro ottimizzati rispetto alle esigenze di Telecom;
 - Decremento della ridondanza delle licenze acquistate su ciascun ambito infrastrutturale o applicativo, consolidando su Vendor di riferimento la copertura funzionale degli ambiti stessi ("vendor\product consolidation");
 - Ottimizzare le licenze acquistate rispetto al reale fabbisogno riducendo al minimo le licenze non utilizzate o sotto utilizzate;
 - Ottimizzare le licenze in funzione del reale profilo di utilizzo dell'utente;
 - Ridurre i rischi di non compliance rispetto alle licenze utilizzate;
 - Aggiornamento sistema di supporto end-to-end del processo di software asset management per la gestione della fase di discovery e delle fase di gestione del workflow delle richieste di nuove licenze (Piattaforma LIMA);
 - Governance Ciclo Passivo per la gestione degli asset SW e relative manutenzioni;
 - Avvio gestione piano LMO per il continuous monitoring IBM;
 - Supporto alla negoziazione contratti Oracle, Microsoft, SAS, Symantec, CA, Tibco, SAP in scadenza al 31 dicembre 2013.
- ✓ **Trasformazione Database /DBAAS** - Il Programma prevede la razionalizzazione e la semplificazione del parco database installato al fine di ridurre il Total Cost of Ownership (TCO), gli oneri operativi e gestionali e i tempi di provisioning. Le principali attività, svolte nel corso dell'anno 2013, sono le seguenti:
- Analisi situazione As-Is del Parco Installato DB dal master catalog e dati Asset + SAM;

- Predisposizione e condivisione Template di Assessment per rilevamento informazioni di dettaglio su un Campione di DB;
 - Popolamento Template di Assessment sul campione di analisi con informazioni relative ai DB;
 - Popolamento Template di Assessment sul campione di analisi con informazioni relative all'HW e SW di base;
 - Assessment processi As-Is, criticità e Requisiti;
 - Analisi dati di Assessment su DB e Asset;
 - Definizione dell'Istanza DBaaS: descrizione dell'architettura logica ed applicativa della soluzione DBaaS;
 - Definizione architettura HW a supporto della soluzione;
 - Definizione delle Linee Guida per l'adozione del modello DBaaS sui database in tecnologia Oracle;
 - Definizione degli scenari del Business Case;
 - Predisposizione del Business Plan per il programma di trasformazione;
 - Definizione strategia di attuazione della trasformazione sul parco installato, disegno di una soluzione high level in termini di server pool, dimensionamento, mappatura DB, etc..
- ✓ **Parificazione Lotti NBS** - Il progetto è concluso ed è in esercizio dal ciclo di fatturazione di Giugno. Ha consentito di rendere mensile la fatturazione post-pagata mobile, linearizzando le attività operative del Customer Care.
- ✓ **Poste Mobile servizi di fonia fissa, voip e dati** - Il 30 Ottobre 2012 è stata formalmente aggiudicata la Gara Poste a Telecom Italia, la quale prevede l'erogazione di SERVIZI DI FONIA TRADIZIONALE FISSA, VOIP, TRASMISSIONE DATI. È stato definito un piano di rilascio degli interventi nel 2013 per ottemperare a quanto richiesto dal bando Gara. In particolar modo, nel periodo di riferimento, sono stati sviluppati e rilasciati i servizi che impattano le catene di commercializzazione e delivery relativamente alle funzionalità di Trasloco e Cessazione di una sede postale comprensive di funzionalità a supporto dei processi.
- ✓ **Progetto SFA TOP** – Lo start up di Febbraio, in linea con il piano di progetto, ha dotato la forza Vendita Diretta (ex TOP) di uno strumento abilitante alla gestione dell'opportunità/trattativa di vendita E2E. Tale strumento, nel mese di Maggio, è stato irrobustito con l'integrazione del Portafogli centralizzato e con l'adeguamento alla riorganizzazione aziendale nell'accezione del "nuovo modello di presidio". Sono state rilasciate le funzionalità di Bid Management e di integrazione SFA-CRPM per le verifiche di affidabilità del Cliente. La schedulazione delle attività previste nel 2013 è stata rispettata ed il programma è stato chiuso in linea con la pianificazione. Resta l'ultima *tranche* pianificata *cross* anno 2013 / 2014 che è in avanzamento e la cui previsione di rilascio è per gennaio 2014.
- ✓ **Sviluppo Enabler Mercato Wholesale Roaming** - Il progetto ha previsto i seguenti punti:
- Gestione e ampliamento degli accordi di roaming con Altri Operatori Mobili Stranieri (gestione continuativa su kit di configurazione);
 - Gestione a ampliamento degli accordi di message interworking con Altri Operatori Mobili Stranieri (gestione continuativa su kit di configurazione);
 - Set Up di accordi di sconto bilaterali tramite flusso TAP con Altri Operatori Mobili Stranieri (gestione continuativa su kit di configurazione + configurazione massiva di 15 accordi su KS4);
 - Gestione delle tariffe regolamentate per il roaming Intra UE (Rilascio a Giugno 2013).
- ✓ **Service Creation Wholesale** – Supporto all'evoluzione dei sistemi Fisso/Mobile, con l'obiettivo di: abilitare le nuove offerte commerciali Wholesale, ottimizzando i tempi di time-to-market, la qualità e stabilità dei servizi, l'efficienza nei costi di operation; abilitare il repricing e restyling delle offerte Wholesale esistenti al fine di supportare la difesa ed il rafforzamento del vantaggio competitivo sul mercato; adeguare le offerte alle condizioni imposte da Agcom, dal Garante per le Telecomunicazioni o

dal Ministero di soddisfare le richieste del Regolatorio, in particolare in tema di replicabilità delle offerte Retail; garantire il corretto funzionamento dei sistemi IT nel loro complesso. I seguito le attività erogate nel 2013: sono state rilasciate tutte le principali funzionalità che consentono la corretta commercializzazione e gestione del servizio Banda Larga da parte degli OLO, per l'utilizzo delle reti di Telecom Italia al fine di ricevere/inoltrare traffico dati, su rete Ethernet, dal punto di interconnessione fino alle linee xDSL dei clienti finali (end of sale atm); sono stati realizzati i principali interventi, sulla catena sistemistica di gestione del servizio di interconnessione telefonica attraverso la tecnologia VoIP/IP, per la fornitura di servizi telefonici base e di un insieme di servizi supplementari; è in corso l'analisi per realizzare interventi per la condivisione della porta GbE, già in uso per la raccolta del traffico dati Bitstream Ethernet; sono state implementate le funzionalità necessarie al riconoscimento dal traffico WLR e della Number Portability; è stata realizzata l'integrazione di nuovi report in ambito rendicontazione per iniziative territoriali di Antidigital Divide per le regione Lombardia e la provincia di Trento; sono stati effettuati gli interventi di gestione di nuovi apparati di rete per i kit multiservizio, in ambito servizi di accesso Ethernet; sono stati effettuati gli adeguamenti per la gestione degli OL a seguito della fusione Vodafone - Teletu (fase 1); sono state realizzate migliorie al processo di gestione della Number Portability in ottica Delibera 274 BTS GbE relativamente alla gestione dei valore di banda Vlan CoS 3 e 5 con velocità espresse anche in Kbit/s; è stata irrobustita la reportistica per la gestione e verifica della valorizzazione del traffico.

- ✓ **Service Creation & CAP & Consumer** – Il programma di Service Creation è finalizzato a:
 - abilitare le nuove offerte commerciali e le reingegnerizzazioni di processi di Business ottimizzando i tempi di time-to-market, la qualità/stabilità dei servizi, nonché l'efficienza nei costi di operation;
 - abilitare il repricing/restyling delle offerte esistenti e le evolutive dei processi di business;
 - supportare il monitoraggio dei nuovi fenomeni di Business;
 - consentire il corretto funzionamento dei processi di customer operation;
 - supportare l'evoluzioni/ottimizzazioni dei processi Caring, Fatturazione e Credito;
 - coprire l'evolutive Sales e DWH;
 - garantire la compliance Regolatoria/Legale/Privacy/Audit.

Di seguito le attività erogate nel 2013: sono stati rilasciati tre major kit sul Fisso (X1, X3, X5) e due major kit sul mobile (KS4, KS7); sono stati rilasciati tutti i kit mensili per consentire il lancio di nuove offerte sul mobile e l'aggiornamento di prodotti e servizi sul Fisso; sono state completate le Release Major fisso 3° Q (X7 e X9) e le Release configurazione fisso X7 e X8 KIT di sviluppo mobile KS7; è stato avviato KS10 - KIT di configurazione KC7 e KC8 e KC9; sono stati rilasciati i kit di sviluppo KS10 e KS12 e realizzate le attività di configurazione di KC10, KC11 e KC12; sono stati rilasciati i kit relativi alla release major fisso X11 e alle configurazioni standard X10, X11 e X12; in ambito Task Force sono state effettuate attività di analisi, sviluppo, esercizio, restyling grafico portale cubovision, monitoraggio, rivisitazione del processo di registrazione account fittizi di fatturazione, completamento Cubovision Ready fase 2. Inoltre, nel periodo di riferimento, sono state erogate attività relative al progetto Nuovo DWH Vendite per l'upgrade del software di base dell'attuale back end; in particolare, sono state effettuate le attività di analisi tecnica per la realizzazione di una nuova interfaccia di Front End su suite Microsoft volta allo sviluppo di tutte le funzionalità in essere a parità di contenuto informativo e sono state attuate tutte le attività realizzative del progetto finalizzate al collaudo il SW.

- ✓ **Service Creation Progetti Convenzioni Public Sector** – Il progetto CONVENZIONI PUBLIC SECTOR, indirizza la gestione delle Convenzioni stipulate con le centrali d'acquisto delle Pubbliche amministrazioni (Consp e DigitPA). Nell'ambito delle Convenzioni della Pubblica Amministrazione, sono state rilasciate, a giugno 2013, tutte le attività relative alla gara CONSIP LAN relativamente alla gestione delle reti delle LAN delle PA; per la Convenzione CONSIP Fonia Fisso, è stato rilasciato il nuovo listino

della convenzione; per la CONSIP Mobile, sono state rilasciate le nuove numerazioni di Large Account per la gestione dei servizi di messaggistica.

- ✓ **Service Creation & CAP & Business** – Gestione evolutiva delle offerte e delle nuove capabilities per garantire gli sviluppi necessari all'inserimento di nuove offerte dedicate al mercato Business, alla evoluzione delle offerte esistenti, alla creazione/modifica di capabilities associate al mercato business. Tra le offerte/capabilities introdotte nel periodo di riferimento: nuovo pacchetto ADSL best effort; Revisione analisi vendibilità pacchetti; Credito/canali alternativi di sollecito mail fisso; adeguamenti piano rate catena Ex-Siama; offerta Wi-Fi esercenti; Offerta Tim Tutto, IVA 22%; delibera 274 sovrascrittura in Fibra; Vpbx gestione nuovo AG Plus; Promo Convention 2013. Nell'ultimo quarter sono state erogate le seguenti attività: trasformazioni da ISDN Multinnumero verso VPBX; gestione della connettività in fibra sul servizio VPBX; estensione delle funzionalità di propositività web del Portale Impresa Semplice ai clienti di telefonia fissa; evoluzioni funzionali e di offerta M2M; nuova tipologia di Ricaricabili Business a credito iniziale zero; configurazione profili abbonamento e ricaricabili.
- ✓ **Service Creation & CAP & TOP** – Gestione evolutiva delle offerte e delle nuove capabilities per garantire gli sviluppi necessari all'inserimento di nuove offerte dedicate al mercato Top, all'evoluzione delle offerte esistenti, alla creazione/modifica di capabilities associate al mercato Top. Tra le offerte/capabilities introdotte nel periodo di riferimento figurano: Accesso Vestito PRA; Progetto Negozi; Nuova opzione linea Roaming Year; Evoluzione offerta listino personalizzato a consumo inbound; Offerta Componibile Mobile; Alice Corporate AC IPPBX (Gestione cessazioni, variazioni e traslochi interni ed esterni); Televoto (blocco chiamate da GNR). È stato avviato il Programma di evoluzione per la Direzione Business in ambito Sales e Planning che prevede le estensioni funzionali del processo di archiviazione dei contratti / integrazione del processo delle opportunità e le trattative con il processo di progettazione; il piano di rilascio è stato schedulato per il primo trimestre 2014.
- ✓ **Timbrature da PC** - Introduzione, nella nuova Divisione Caring Services, di una nuova modalità di attestazione della presenza, tramite log on e log off alla postazione di lavoro per gli operatori e il relativo personale di coordinamento. Il 26 giugno è stato avviato il trial con il coinvolgimento di circa 30 Operatori; il completamento è avvenuto il 28 giugno e ha fornito esito positivo. La diffusione ha avuto inizio il 1° luglio con il coinvolgimento di circa 6.500 Operatori ed è attualmente in corso la fase di consolidamento in produzione. Il progetto è concluso ed in esercizio da luglio 2013.
- ✓ **Nodo Gerarchico in SAP/BPC** – Nell'ultimo quarter del 2013, è stato definito in SAP/BPC un Nodo Gerarchico da utilizzare per la nuova struttura organizzativa e contabile della Divisione Caring Services, finalizzato alla definizione di gerarchie e logiche di confluenza di informazioni omogenee nei nodi a monte e a valle e alla raccolta e consolidamento dei requisiti utente per la societizzazione di Caring Services relativamente agli ambiti di Amministrazione, Finanza e Controllo, Purchasing e Human Resources. Attività erogate nel periodo di riferimento: completamento del Disegno dei processi e della soluzione (Business Blueprint) e definizione del Migration Solution Framework.
- ✓ **Decommissioning SAP Common Fase 2** - Attività finalizzata alla gestione unificata delle società del Gruppo TI. Sono state ultimate le attività sia per società di tipo amministrativo o con bassa movimentazione di documenti, che per le società con funzionalità multi processo e ad alta movimentazione di documenti.
- ✓ **Sistemi Enterprise/AFC** - Sono state regolarmente ultimate le attività inerenti lo sviluppo delle funzionalità per i sistemi a perimetro Administration Finance & Control, con l'obiettivo di adeguare l'automazione e l'interazione alle esigenze del Business, al presidio dei processi interni ed alle normative di legge. Inoltre, sono stati erogati i servizi conto utente, di responsabilità della funzione stessa.
- ✓ **Sistemi Enterprise /HR & Altre Funzioni Corporate** – Sono state regolarmente ultimate le attività inerenti lo sviluppo delle funzionalità per i sistemi a perimetro Human Resources e altre funzioni

Corporate (Legal, Security, External Relations, Regolatorio, IT), con l'obiettivo di adeguare l'automazione e l'interazione alle esigenze del Business, al presidio dei processi interni ed alle normative di legge.

- ✓ **Sistemi Enterprise/ SR** – Sono state regolarmente ultimate le attività inerenti lo sviluppo delle funzionalità per i sistemi a perimetro Supply Chain & Real Estate, con l'obiettivo di adeguare l'automazione e l'interazione alle esigenze del Business, al presidio dei processi interni ed alle normative di legge.

3.1.3 Gestione/Manutenzione delle attività correnti

Rientrano in tale raggruppamento tutte quelle attività mirate all'esecuzione degli interventi da erogare nel continuo per la gestione applicativa e infrastrutturale dei sistemi (Application Management, System and Infrastructure Operations, Application Maintenance, Security Management, Service Management e Help Desk), alla gestione di attività obbligatorie e interventi mandatori per Sicurezza & Compliance e ottemperanza della normativa in materia civilistico/fiscale e regolatoria, al mantenimento degli SLA richiesti e al presidio per il funzionamento in esercizio di tutte le applicazioni e le infrastrutture IT rese disponibili dall'IT sia per il mercato interno che esterno.

Di seguito, l'evidenza delle attività erogate nel corso del 2013 con l'obiettivo di gestione e manutenzione dei sistemi e delle procedure applicative a garanzia e supporto dell'operatività corrente.

- ✓ **Application Management Integration IT** – L'iniziativa è volta a garantire il funzionamento dei sistemi IT in termini di gestione applicativa e infrastrutturale per:
 - Service Operations/Application Maintenance/Help Desk

Le Attività svolte nel 2013 sono state finalizzate al mantenimento della Business Continuity e degli SLA IT sui sistemi di Telecom Italia e Società del Gruppo e hanno riguardato principalmente:

- a) il mantenimento delle applicazioni in esercizio attraverso il deployment, l'erogazione, la gestione ed il controllo dei servizi di business, la verifica d'impatto, la pianificazione e la gestione dei rilasci in esercizio del software applicativo, la gestione in produzione delle applicazioni informatiche e l'individuazione delle anomalie e relative bonifiche;
- b) l'esecuzione degli interventi di manutenzione correttiva;
- c) il supporto applicativo di II livello per la risoluzione delle segnalazioni provenienti dalla struttura di Service Desk ed il supporto di I livello per gli ambiti non gestiti dal Service Desk;
- d) la garanzia delle performance attese: il controllo e l'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse per il rispetto delle procedure e dei livelli di servizio stabiliti;
- e) gli interventi di monitoraggio e gestione delle Compliance e Assurance dei sistemi;
- f) la conferma del certificato ISO20000 per i servizi di Gestione Applicazioni.
- Sono state avviate una serie di iniziative di miglioramento finalizzate ad incrementare l'efficacia e l'efficienza dei principali processi (Release Management, Incident & Problem Management, Application Performance Management), al fine di ridurre i costi, attraverso:
 - l'automazione di attività core;
 - la standardizzazione e l'ottimizzazione dei tool a supporto;
 - la razionalizzazione delle attività operative.
- È stato ridisegnato il modello delle attività definendo l'insieme di unità elementari (Service Element) costituenti il Servizio di Application Management e si sono completate le gare per l'assegnazione dei servizi in base a tale modello, con la trasformazione dei contratti di fornitura a canone in contratti a costo variabile su base quantità, abilitando in tal modo i processi di internalizzazione delle attività, la riduzione e flessibilità dei costi, la trasparente e puntuale accountability e responsibility di ciascun servizio.
- Sono stati avviati in tutti gli ambiti applicativi i processi di internalizzazione delle attività.

In termini di servizi erogati sui diversi ambiti (Portali, Commercializzazione, Billing, Data Warehouse, ERP, Integration&Testing (Middleware) e OSS si segnala in particolare:

- Delivery soluzione di Application Performance Management (APM) per il controllo del livello di prestazione dell'applicazione ed il miglioramento progressivo dei livelli di servizio erogati; avviata copertura progressiva delle Applicazioni e Portali a perimetro;
- Prosecuzione della transizione dello strato di back-end da sistema operativo Unix a Linux e contestuale attivazione della nuova infrastruttura di storage modulare a minor costo per sistema MAIL ALICE (circa 7,9M di utenze migrate);
- Migrazione CSP (Content Service Provider) - completato progetto di migrazione di piattaforma avviato nell'ambito del progetto di implementazione in rete del Nuovo Piano di Numerazione Nazionale (migrato il 100% della Customer Base per 910 servizi);
- Migrazione su infrastruttura virtuale con disponibilità contestuale di un doppio ambiente dedicato al collaudo per i PORTALI BUSINESS;
- Nuova Infrastruttura di Front End dei Portali Mobile - innalzamento layer di rete per garantire il corretto mapping sull'architettura di NGDC, Completato per Data Base e Application Server del sistema PORTALE TIM e per il Data Base del sistema ITOL. Completato l'innalzamento layer per gli Application Server di ITOL;
- PRESIDIO SERIE A TIM - estesa copertura del presidio del Supporto Specialistico;
- Avvio gestione del servizio TI Cloud completamente internalizzata;
- Completata la migrazione da SIMBA verso CRMA di tutti i Clienti TOP;
- Realizzati 16 interventi di stabilizzazione su CRMA per miglior usabilità del sistema e stabilizzata l'interfaccia da CRMA verso Fatturazione;
- Concluso l'avvio e la stabilizzazione del documentale TOP in esercizio, per gestire il processo di dispatching e autorizzazione dei documenti nel processo di vendita TOP
- Concluso l'avvio e la stabilizzazione in esercizio di SFA TOP, sistema di SALES FORCE AUTOMATION della forza vendita TOP;
- In corso in esercizio la business simulation di CCSTOP;
- Miglioramento delle performance relative alle MNP;
- Concluso intervento infrastrutturale su CCRMWEB per migliorare l'alta affidabilità della piattaforma applicativa;
- Completata la stabilizzazione in esercizio dell'applicazione NSM che consente ai venditori di eseguire gli ordini di vendita secondo un processo completamente automatizzato;
- In corso azioni per miglioramento dei processi a maggiore difettosità, con system test più accurati e automazione dei TNR di Collaudo, in ambito CRM Residenziali e Business Fisso; su quest'ultimo migliorata l'usabilità del sistema con interventi prestazionali, tuning sul DB per lavorazioni Clienti TOP, svecchiamento tabelle;
- Nuovi servizi VPBX e miglioramento processo delle NP delibera 35 per ADAS;
- Migrazione Sistema ESCAPE su ambiente NGDC;
- Stabilizzazione della piattaforma ATOM FMC con interventi architetturali di redistribuzione delle componenti, della piattaforma NGOM e dell'offerta FIBRA;
- Completata la migrazione di tutti i distretti nazionali da Pitagora Regulatorio a CRMWHS 3.0, completata la stabilizzazione del CRMWHS 3.0 e rilasciati i servizi SUBLOOP e NGAN;
- Effettuati nuovi interventi di stabilizzazione che hanno ridotto ulteriormente il livello di difettosità della fatturazione Mobile Business Affari;
- In corso interventi per migliorare la qualità dei processi e dei servizi gestiti dai CRM Wholesale;

- Avviata la dismissione di Pitagora Classic, Pitagora XDSL e Pitagora Regolatorio che si completerà entro il primo trimestre 2014;
- Effettuato intervento infrastrutturale su CRMC per incremento soglia degli utenti operativi e connessi; l'intervento ha consentito di superare il periodo natalizio senza alcuna segnalazione di decadimento di performance, nonostante il sistema sia stato molto utilizzato e fortemente sollecitato;
- Avviato progetto di upgrade per obsolescenza tecnologica sui sistemi DCP-M, NPAT, OPSC, TOOLSNG, GINO, completata a Luglio 2013 stabilizzazione dell'applicazione PPM
- Completate le attività di stabilizzazione dell'applicazione GateSender;
- Completato porting attività di Monitoraggio di primo livello verso Control Room;
- Completati Progetti Monitoraggio Rete Intelligente HP Fault & Performance Management e Monitoraggio del tool PSPRelax;
- Completato progetto Ztrasformation su ambiente Mainframe per Post Paid Fisso, in corso per credito fisso;
- Completata l'Integrazione del componente EDIBILL in MyCompany;
- In chiusura progetto DataMask per Fatturazione Business, avviato per Fatturazione Residenziale;
- Ripartenza progetto XBS (ex BUC) con TI.IT come System Integrator, completato PT2 con emissione prime fatture;
- Partenza progetto TRIAL Automazione rilasci con prodotto Serena su XRBP;
- Post Paid Mobile: completato collaudo di esercizio funzionalità di parificazione lotti NBS (prima fatturazione dispari di esercizio effettuata a maggio 2013); interventi adeguamento iva-fase1; Progetto CCS: automa SAP/RMCA per generazione note di credito in ambito mobile; Gestione della classificazione contabile sui conti patrimoniali; personalizzazione piattaforma M2M power per Octo; Accertamento sconti canonici anticipati per competenza;
- Fatturazione parificata mensile, pubblicazione fatturazione parificata, parallelo per delibera 326 e gestione IVA BtoB BtoC per Billing Post Paid;
- Postpagato mobile consumer MIBS: Modifica della funzionalità di "sostituzione prodotto" (sia PP che ABB); analisi per interventi adeguamento iva 22%; Roaming: spostamento della Croazia in Zona 1 Europa; Modifica profili tariffari AGCOM Modifica pricing sms dei 2 profili; Riposizionamento CB roaming con attivazione massiva TIM in viaggio full; Aumento misura imposta di bollo - Legge di conversione DL 43/2013; Rimodulazione Prova TIM 4G smartphone; Decommissioning Offerte PP/ABB e completamento offerte per Manovra AV. Gestione scadenza rateizzazioni con internet incluso;
- Apertura commerciale Lycamobile, operatore Virtuale Full MVNO;
- Publishing mobile EBP: Nuova reportistica ricaricabile Business; Sviluppo sui sistemi di Billing e Post Billing per l'invio automatico dei report richiesti da FIAT; Aliquota IVA portata al 22%;
- Introduzione storni automatici rate/penali/canonici su carte di credito sui sistemi SAP/RMCA-SMCR;
- Produzione flussi di anagrafe tributaria per l'Agenzia delle Entrate 2011 e 2012, per SAP/RMCA, parificazione lotti su NBS e workflow autorizzativo NDC (VCTO); progetto cessioni credito TOP;
- Oscuramento clienti cessati su SMCR e ISAP;
- Recupero IVA e rifatturazione, produzione flussi di anagrafe tributaria per l'Agenzia delle Entrate per gli anni 2011 e 2012 per PACI;

- Su PACI DWH: stabilizzazione ambiente reporting esistente e avvio predisposizione nuovi ambienti per clientela; migrazione inventari del credito; infasamento nuovi ambienti Consumer e Cessioni;
- Gestione segmento Clienti Privilege e svecchiamento dati PICB su NFEC;
- Completato Progetto Cessioni: predisposizione ambienti per roll out in esercizio;
- Fase 1 e fase 2 della gestione addebiti in conto in formato SEPA(Single Euro Payments Area);
- SIA/COR e ISAP; avvio del collaudo interbancario per il Fisso e del trial per il Fisso e Mobile;
- Progetto cessioni credito TOP per PACI-NPRC;
- Svecchiamento pro-progetto Credit Business - sprint 1,2 e 3 per PACI/BUS; esercizio sperimentale per i nuovi estrattori da PACI/BUS ed RMCA verso il nuovo sistema;
- Delivery funzionalità "Number Portability successiva su risorsa in Unbundling Local Loop +Number Portability" su JPUB con automatizzazione lavorazioni e conseguente riduzione del numero di reclami gestiti manualmente; Nuovi progetti Digital Divides per provincia di Trento e regione Lombardia; Attivati nuovi servizi all'interno del processo di valorizzazione (SUBLOOP e VULA);
- Automazione del processo di pubblicazione, su portale NWS, del file D91V (D91 Valorizzato) prodotto da SISTINA con la documentazione del traffico postpagato riferibile agli OLO radiomarittimi;
- Acquisizione Consistenze Commerciali (SHERLOCK-Sistemi CRMW, Pitagora Regolatorio, SMSQuery);
- Attività di configurazione SCTR per l'aggiornamento Area Code e Country Code internazionali e indicativi radiomobili ITZ luglio 2013; Aggiornamento di tariffe offnet dell'operatori Mblox e Telegate(SEAT); Aggiornamento offerta regolamentata di terminazione su rete mobile; Completamento Servizi in Decade 4 (gestione messaggi di caring);
- Completamento attività di stabilizzazione ambiente e test di verifica per FMS
- Attivazione per fasi dell'interfaccia EXPERIAN per controllo informazioni commerciali di prevendita;
- Upgrade infrastrutturale piattaforma UNICONTACT per la gestione dei fax/sms;
- I2A: delivery della nuova piattaforma per la componente mobile e gestione del parallelo
- Supporto alla progettazione e pianificazione del porting/upgrade dei principali sistemi Antifrode(FMSRISK, FMSFRAUD, CFMS, BIA);
- Nuova Piattaforma PLT/RAT Mobile;
- Re-platforming del sistema BGW/EMM, Migrazione servizio UDR e WAP RTC e IBOX RTC
- INCONTRA / MTPN-NEW / MVAL / PLTNEW: Hld Frodi - Price FMS prima parte
 - IFMS LIGHT: installazione ed attivazione in pre-esercizio della nuova piattaforma FMS LIGHT per la gestione antifrode in ambito "dipendenti";
 - Progetto CCS: Personalizzazione data scadenza fattura mobile;
 - SLA valorizzazione a 6 ore - Tuning e azioni di rientro fase 1: impatti con sistemi esterni;
 - Push SMS/email clienti cessati;
 - IVR 191 - Completamento sviluppo funzionalità Self Caring su albero New Privilege e STD mobile per invio duplicato fattura su base CLI;
 - Task force CRMWS-JPUB: abbattimento scarti interfaccia, popolamento inventario e valorizzazione;

- Avviato progetto EFBF che andrà a sostituire l'attuale sistema di fatturazione Business;
- o Attività di delivery del sistema DWH-ICF. Implementazione interfacce dai sistemi alimentanti DW2CPR, DW2-MASK, DW2-CMS, MPA;
- o Adeguamento prestazionale componente collettore su BIT e su DWHT catena elaborativa OPSC; predisposizione migrazione DWHT-DC verso server Linux ptmesedc1/2/3/4, implementazione nuova interfaccia DWHT/DCPT, miglioramento prestazionale su catena OPSC;
- o Attivazione nuove macchine ICM2 e installazione SAS. Attività installazione wave2 (roll-out canale 40916 IVR Dealer Web119);installazione allineamento wave2 b e wave 3 Implementazione flash-copy per DWHV Coci; automazione procedure per il BillSize; estrazioni per Agenzia delle Entrate;
- o Attivazione interfaccia SH per QuickWin di DWH-CAMPAGNE;
- o Attivazione dell'ambiente Unix for Windows per DWH-Compensi Consumer Integrato;
- o Switch flussi da SAP a DWI-Compensi business canvass per DWI-Compensi affari mobile;
- o Revisione periodicità fatturazione BU da bimestrale a mensile per DH;
- o Predisposizione acquisizione PQR per nuova piattaforma IVR per DWH CCRM;
- o Modifica architettura pubblicazione Offerte PP verso datalayer;
- o Attivazione nuova interfaccia con sistema ICF e nuove funzionalità web services con sistema Portali Impresa Semplice;
- o Progetto data Quality: consolidamento piattaforma e implementazione nuovi controlli su DWH-ICM2, NCP, DWH-CRE, DWH-CSC, DWH-Compensi consumer integrato;
- o Presa in carico attività di Gestione Applicativa e PostProduction sistema SAPUNICO rel. 3.2 (ECC 6.0);
- o Attività in ambito SAP MaxAttention, TPO per HR. P1E, BW;
- o Supporto e presidio per il post go-live dei rilasci in ambito Sales (KIT delle vendite) e per NSM;
- o Presa in carico delle attività di Post Production in ambito SAP per le applicazioni Cruscotto Purchasing OlikView e SQM (Sistema Qualificazione Fornitori);
- o Migrazione dalla piattaforma CPM alla nuova piattaforma SAP BPC dei primi lotti di applicazioni;
- o Supporto segregazione LA7;
- o Attività volte al miglioramento delle performance dei sistemi SAP, attuazione suggerimenti in ambito SAP MaxAttention TPO e CPO per P1E ed HR;
- o Supporto alle attività di scorporo Matrix in ambito MasterData e TimeManagement per l'avvio di un nuovo applicativo (non-SAP) per il calcolo retributivo dei cedolini;
- o Presidio convention Telecom Siviglia 13 Maggio 2013 e Convention Telecom del 30 Settembre 2013 (presidio e monitoraggio allineamento magazzini e impegnato tra SAP e SFA);
- o Supporto per l'upgrade del sistema SAP SRM alla versione 7.0 e per la migrazione dei sistemi Olivetti SAP R/3 ed APO e upgrade SAP APO 3.10 a SAP SCM 7.0;
- o Supporto al disegno della soluzione tecnologica per scorporo Rete di Accesso Telecomitalia (OPAC);
- o Configurazione sistema Payment Factory in ambiente SAP per la normalizzazione dei pagamenti verso le banche secondo lo standard SEPA (Single Euro Payments Area)
- o Presa in carico della gestione sistemistica e di trasporti CR di ulteriori 6 istanze del landscape SRM comprensive di Web Dispatcher;

- Supporto, Bonifica e Configurazioni pricing per innalzamento IVA 22%;
- Supporto e presidio per le attività di LCP di SAP HR del secondo semestre;
- Progetto Caring Services: attività di supporto e presa in carico delle segnalazioni relative alle timbrature OL dei customer service;
- Presidio per il monitoraggio dei sistemi e dei processi per la semestrale 2013;
- Aumento perimetro fornitori del Vendors HUB provenienti dal sito Telechome;
- Platform as a Service ERP: avvio consolidamento sistemi ERP non SAP sulla nuova piattaforma integrata per riduzione dei costi hardware, software e di gestione. Integrate le prime 13 applicazioni;
- Porting su piattaforma SAP (BCM) del sistema Corporate Banking per i l'invio dei pagamenti bancari;
- "Decommissioning" sistema C03: supporto, presidio ed integrazione funzionalità sul sistema P1E;
- Supporto alle nuove funzionalità Self booking Travel per la gestione automatica delle trasferte;
- Presa in carico da TI Security del Contratto per i servizi di manutenzione di I livello VAM WEB – VAM PORTINERIE (CAPRESE);
- Kick-off progetto di refresh tecnologico e-Foundation;
- Go-live Web Assurance B2B OLO con Vodafone e Wind;
- Messa in sicurezza del colloquio tra i sistemi BPMC, BPME ed ESBE;
- Migrazione firewall rete DACON;
- Dismissione sistema DAI FONIA;
- Ampliamento storage BPM-E e revisione infrastruttura di backup ESB-E e BPM-E;
- Integrazione in CASC piattaforma INFOBUS;
- Startup integrazione nuovo sistema ICM2;
- Integrazione sistema ICM2 con EMS ed InfoBUS;
- Dismissione componente applicativa SOANET e porting su EMS/InfoBUS-ESB-E;
- Dismissione componente applicativa BOS e Porting processo Upselling su BPM-E MM;
- Integrazione NBIP con BPM-E MM e InfoBUS;
- Predisposizione di 4 nodi su Padova per ESB-E ed integrazione ESB-E con NSM e SAP;
- Integrazione di nuovi OLO: TWT, tele tu;
- Integrazione NGOM, per la componente fonia, con ESB-E;
- Progettazione e Predisposizione VPN per l'accesso ai sistemi MW del personale interno ed esterno;
- Revisione architetturale tecnologica di INPAS; proseguimento porting architetturali per gli ambienti di esercizio e PQR per tutti i domini (TX,CX,BB,MOB);
- Supporto all'avvio in esercizio del Nuovo Portale di Network Assurance N-GASP;
- Supporto evoluzioni della componente VPBX di REGMAN e della componente Minosse;
- Proseguimento predisposizione per cambio release tecnologie di OMC (Ericsson, Huawei, Nokia) a supporto delle nuove tecnologie di rete mobile e Realizzazione del porting su architettura Blade HP;
- Supporto alla fase di Attivazione dei nuovi Servizi di Quality & Revenue Assurance di ULISSE;
- Attivazione e Supporto post attivazione di nuovi Servizi di reporting INTEGRA e reportistica misurazione traffico nodi LTE su ANTS1;
- Conclusa revisione architettura HCW per dividere la piattaforma in 2 componenti (Network e Top);

- in corso predisposizione ambienti su HCWNOC per migrazione CS in ambiente LINUX e NNM9 – in corso progetto ACM (Advanced Configuration Management);
- Conclusa attività per migrazione CS Poste in ambiente LINUX. In corso upgrade applicativo eHealth;
- Avviato esercizio BSM piattaforma monitoraggio con spegnimento relative funzionalità su SQM/IP;
- Completata attività per migrazione piattaforma IMS in ambiente Linux per incremento affidabilità;
- In corso assessment della piattaforma SMOP, messa in esercizio applicazione SMOP/WAYNE e presa in carico piattaforma QUBO (entro 1° trimestre 2014);
- Completato inserimento in rete delle sonde per monitoraggio reti MSDM (IP ed SS7), in corso completamento sonde per rete SBC/OLO su TPM/SECKEY;
- Completata dismissione dei server delle applicazioni Mobile, RWS ed RMS di ACCESS7
 - TTM-eSTAR : Supporto alle fasi di tuning, stabilizzazione e rollout.
 - OPERA: Supporto alle fasi di PQR rel. 1.0
- DYNAMIC INVENTORY: Supporto alle fasi di tuning e stabilizzazione della rel. 2.0 e 3.0;
- TSSC e NFAS: Supporto alle fasi di delivery in previsione del cambio di piattaforma tecnologica;
- iPRO: supporto alle fasi di delivery;
- Supporto alla migrazione ONU da tecnologia Alcatel a HUAWEY e alla commercializzazione dei servizi FTTx, alla stabilizzazione dei processi/sistemi con impatto Wholesale;
- Supporto all'attivazione della clientela su OLT su UNICA D ed alla bonifica in rete degli apparati SHASTA;
- Supporto per: attività Network per ribaltamento servizi attestati su apparati C6400, attività di riorganizzazione territorio OA su WFM e attività per il contenzioso legale OLO per UNICA RA/C/LIDO;
- Riorganizzazione Open Access: avvio attività per il sistema RPA;
- Supporto al processo di trasformazione dei PK3 su UNICA C ; supporto processo migrazione utenza Business (Banca Carime, Monte dei Paschi, Banca Desio, BPM, Intesa San Paolo).

- Technical Operations/Architecture

Attività volte a garantire il funzionamento dei sistemi IT in termini di gestione tecnico-infrastrutturale tramite il Service Management. Nel corso dell'anno, si è provveduto a mantenere aggiornate le architetture delle piattaforme dei servizi IT erogati presso i Data Center di Telecom Italia; in particolare, sono state promosse iniziative volte all'aggiornamento dei livelli software di virtualizzazione presenti nelle farm Cloud di Telecom Italia, all'introduzione di tecnologie hardware che incrementino l'affidabilità e l'efficacia di quanto si eroga in campo, alla semplificazione delle architetture più complesse con una preferenza verso ambienti Linux X86. Inoltre, si è provveduto a mantenere il piano tecnologico infrastrutturale redatto in una prima versione nel 2012, introducendo nuovi paragrafi e sviluppando iniziative di verifica ed approfondimento sulle tecnologie più promettenti.

- System and Infrastructure Management

- Service Operation – L'organizzazione "Infrastructure IT" continua il percorso di ricerca della massima efficienza, sia mediante la continua ottimizzazione dei processi gestiti direttamente, sia attraverso lo sviluppo di progettualità volta a rendere più semplice e razionale l'infrastruttura e l'operatività dei Data Center e delle postazioni di lavoro di

Telecom Italia, ponendo peraltro le basi sistemiche per ulteriori azioni che si concretizzeranno anche nei prossimi esercizi. I principali interventi nelle direzioni indicate sono: l'evoluzione delle tecnologie e dei processi di Data Management, per abilitare progressivamente l'automazione spinta del processo, la virtualizzazione dello storage, il monitoraggio in Control Room e la gestione remota degli apparati, creando centri competenza per tecnologia e non per territorio; l'avvio di un programma di trasformazione del processo di delivery dell'infrastruttura, per la drastica riduzione dei tempi di realizzazione, la netta semplificazione dei passaggi tra le diverse funzioni coinvolte e la riduzione dei costi del delivery; l'ampliamento delle infrastrutture a supporto dell'iniziativa di virtualizzazione delle postazioni di lavoro del personale Telecom Italia e l'internalizzazione dei processi di gestione e di assistenza del Virtual Desktop; si è posta anche particolare attenzione alle policy di gestione dei desktop tradizionali, al processo di printing on demand, alle attività di laboratorio Griffon con l'obiettivo di conseguire l'efficienza gestionale complessiva in ambito End User Computing (EUC); l'evoluzione dei sistemi di supporto alle attività di Control Room al fine di automatizzare i processi di monitoraggio e gestione dell'infrastruttura e dei sistemi e di ridurre l'effort impegnato nelle fasi di Incident e Problem Management; l'adozione di nuovi tools per il potenziamento del processo di capacity planning & management infrastrutturale; il miglioramento della qualità del dato dei Data Base di Inventory Management, volto al potenziamento del controllo dei costi di manutenzione di HW e SW infrastrutturale ed al miglioramento sia del processo di cespitazione dei beni che della qualità delle informazioni sull'installato in campo nei Data Center; l'iniziativa di Refresh Tecnologico dell'infrastruttura Server e Storage per ottenere saving in termini di spazio occupato, energia e manutenzioni Hardware e per migliorare la qualità infrastrutturale a supporto delle applicazioni; lo sviluppo di nuove piattaforme a supporto delle iniziative commerciali di Telecom Italia nell'ambito del Brand Nuvola Italiana, con la realizzazione di soluzioni di Cloud Storage dedicate alla clientela Consumer. Le attività sono misurate tramite specifici KPI Volumetrici (Server Logici Gestiti; DB & Middleware Gestiti; N. Interventi Progr. Infrastr.; Server Equivalenti Gestiti; N. Server Virtuali deliverati; N. Server Fisici deliverati; Nuovi TB deliverati; TB Gestiti; N. Sessioni trasferimento; Mq Gestiti; PdL Fische; PdL Virtuali; Caselle di posta gestite; Ticket Service Desk).

- Help Desk - A fine 2013 sono stati gestiti circa 1.230.000 ticket applicativi e circa 7.400 ticket (periodo ottobre-dicembre 2013) di assistenza ai Thin Client.
- System and Infrastructure Operation
 - *Supporto per le certificazioni delle infrastrutture di Telecom Italia:* nella seconda metà del mese di marzo sono state avviate alcune attività previste per il mantenimento della certificazione ISO27001 (visita ispettiva al DC/NO finalizzata alla Risk Analysis). Le attività di assessment sono proseguite nel corso del secondo trimestre, fino al completamento del giro su tutti i Data Center e Centri Servizi coinvolti nella certificazione ISO27001. Successivamente sono stati definiti e gestiti i piani di trattamento, con l'obiettivo di normalizzare i rischi residui in tempi compatibili con la visita ispettiva di mantenimento di settembre. In particolare, la visita da parte dell'Ente Certificatore (DNV) si è svolta – con esito positivo – nel periodo 11-17 settembre 2013 ed ha riguardato i Data Center di Rozzano, Bologna e Pomezia, nonché il Centro Servizi di Torino. Nel mese di settembre sono state avviate, inoltre, le attività preparatorie alla certificazione ISAE 3402 per i servizi erogati da Telecom Italia a Telefonica Germany. La visita ispettiva per il mantenimento della certificazione è stata effettuata nella prima decade del mese di ottobre 2013.

- *Consuntivazione e Monitoraggio*: in merito alla consuntivazione ed al monitoraggio degli indicatori statistici sono stati predisposti e condivisi i nuovi Report Direzionali. Le grandezze monitorate riguardano: KPI di Volume relativi al contratto tra Telecom Italia Information Technology e Telecom Italia; KPI di monitoraggio delle attività di Operations della Funzione IT Infrastructure; KPI relativi al monitoraggio dell'efficacia del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni ISO27001. Nel secondo, terzo e quarto trimestre sono continuate le normali attività di consuntivazione, analisi e reporting degli indicatori di performance della Funzione IT Infrastructure e non si sono evidenziati scostamenti dai livelli di servizio normalmente erogati. Nel set di indicatori già esistente è stato inserito un nuovo KPI di Produttività per IT Infrastructure per misurare la variazione di produttività sui diversi prodotti della Funzione (i volumi contrattuali di riferimento di cui sopra, come ad esempio Server Equivalenti gestiti, Nuovi Server Fisici/Virtuali deliverati, MQ gestiti ecc. ecc.) e confrontarla con la spesa consuntiva rispetto al Budget allocato. A partire dal mese di Giugno è stato fornito supporto alla funzione Performance, process & Quality Management per la misurazione dei tempi nel processo di Delivery.
 - Per quanto riguarda la SOx (Sarbanes Oxley Act): a gennaio si sono svolti gli ultimi adempimenti previsti per l'attestazione 2012 (sign-off delle Attività IT). Inoltre, è stata riassegnata la responsabilità di alcuni controlli in seguito alla riorganizzazione del mese di febbraio. Nel corso del secondo trimestre, è stato ufficializzato il Calendario di Attestazione SOx 2013 e, conseguentemente, sono state eseguite le attività previste per l'aggiornamento del disegno dei controlli negli ambienti Domestic e Olivetti. Un'ulteriore attività di adeguamento è stata determinata da una verifica ("Quality Review") eseguita da Direzione Compliance, nel mese di giugno, su tutti i controlli SOx. Inoltre, in coordinamento con la funzione ITS.A di Telecom Italia, sono stati definiti i dettagli del test semestrale sui controlli che ricadono nell'ambito delle competenze della funzione IT Infrastructure; tale test è stato eseguito, con esito positivo, nel corso del mese di luglio ed ha coinvolto le funzioni I.PD, I.CT, I.DCNO, I.DCNE e I.DCCS. A partire dal mese di settembre sono state avviate le attività di review del disegno del test e di test annuale dei controlli "materiali" e "significativi" e il completamento di tali attività è avvenuto il 25 ottobre (come da calendario di attestazione SOx 2013).
 - Formazione Infrastructure: nel corso del primo trimestre 2013 è stato avviato il nuovo piano formativo per la Funzione IT Infrastructure condiviso con tutte le Funzioni interne ed in coordinamento con la Funzione Human Resources and Organization. In particolare, il nuovo piano ha tenuto conto dei feedback e dei risultati ottenuti in merito alla campagna formativa del 2012 e dello Skill Assessment e, per l'anno in corso, sono stati messi in campo cinque progetti formativi a copertura delle principali tematiche caratteristiche della Funzione IT Infrastructure (Data Management, Sistemi Operativi & Piattaforme di Virtualizzazione, Solaris, MySQL, Site Operations Data Center). A partire dal secondo trimestre sono stati avviati tutti i nuovi progetti ed i relativi corsi di formazione da erogare nel 2013.
 - Servizi Infrastrutturali per il marketing Wholesale: sono stati rilasciati in esercizio sei client.
- Security Management/Help Desk
 - Security Application – Oltre a garantire il funzionamento delle applicazioni del perimetro (Magistratura, Security, SOC e IAM) ed i relativi livelli di sicurezza, nel corso del 2013 sono state rilasciate nuove funzionalità sulle piattaforme in esercizio che hanno consentito lo spegnimento dei seguenti sistemi: RDM (mainframe per l'emissione dei tabulati della rete

mobile) e AG Service (interfaccia web per richiesta anagrafiche utenze f/M). È stato effettuato il roll out in esercizio di LI-IP per le intercettazione del traffico ADSL ed il roll out della nuova piattaforma di correlazione eventi di sicurezza (SIEM).

- In ambito Security Application Management / Gruppo di Gestione Utenze, il 2013 è stato caratterizzato da una forte attività di affiancamento al personale esterno per internalizzazione attività ed è stato completato il piano di internalizzazione di 13 FTE equivalenti in ambito GGU.
- Help Desk – Sono state gestite chiamate/ticket in ambito Help Desk - GGU, in linea con i volumi gestiti nel 2012. Si segnala invece nel corso dell'anno un significativo incremento delle richieste Fuori Standard inviate da SAG al gruppo HD Magistratura, incremento che ha reso più che triplo il numero totale di richieste Fuori Standard pervenute (da 1.100 nel 2011 a 3.700 nel 2013).

- Service Management

In ambito Demand, il servizio è finalizzato a garantire il monitoraggio della qualità dei servizi di Business erogati al cliente finale attraverso la produzione e pubblicazione di deliverable executive sulla qualità dei servizi stessi.

- ✓ **Nuovo Sistema Informativo SAG** – Il progetto di Evoluzione Piattaforme Magistratura e Lawful Interception è da considerarsi ricorrente in quanto consiste, ai sensi di quanto espresso nell'art. 96 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259), nell'adeguamento dei sistemi preposti all'erogazione delle prestazioni obbligatorie per legge alle nuove offerte commerciali, alle nuove richieste del cliente interno ed esterno (Autorità Giudiziaria) ed al rispetto dei vincoli normativi e di sicurezza. Nel corso del 2013 sono stati effettuati interventi su:

- i sistemi di Accesso e di Gestione per accogliere le nuove esigenze del cliente interno ed esterno mirate all'efficienza dei processi gestionali e ai nuovi servizi di business (evoluzione gestione mail magistrati, gestione notifica richieste fuori standard, realizzazione nuova fatturazione linee xDSL, evoluzione della funzionalità di gestione delle Procure per il tracciamento delle attività di fatturazione, caratterizzazione delle tipologie di correlazione);
- i sistemi di data retention per il mantenimento dei livelli di servizio a fronte delle variazioni dei volumi e delle richieste (avvio attività di esercizio nuovo RAC e avvio componente fonia fissa su DRU per dismissione GRM);
- i sistemi di intercettazione per l'evoluzione verso gli standard ETSI e per l'adeguamento ai nuovi servizi di business (informazioni aggiuntive su IRI a pacchetto, evoluzione Core Network dati, introduzione MSC Blade, invio IRI fonia e positioning in formato ETSI su VPN).

- ✓ **Piattaforma di Security e strumenti per il Risk Management** – Il progetto consiste in:

1) esecuzione delle attività per la gestione del processo di Risk Management relativo alle infrastrutture tecnologiche di Telecom Italia;

2) sviluppo della piattaforma di Security che ha l'obiettivo di dotare l'azienda delle soluzioni tecnologiche necessarie per adeguare le infrastrutture aziendali a requisiti di compliance a norme, leggi o regolamenti e per rendere disponibili le contromisure di sicurezza idonee al contrasto dei principali rischi o minacce.

Relativamente alla piattaforma di Security, nel corso del 2013 sono state completate le seguenti attività:

- rilascio dei quattro POP accesso BYOD (Bring Your Own Device);
- rilascio in esercizio della nuova piattaforma di Identity Access Management (U-IAM);
- diffusione del Single Sign On CRM a 1200 operatori del Customer Care Top Client, Pilot e diffusione della soluzione di Single Sign On a 100 operatori RJM;

- integrazione con la piattaforma di sicurezza PCS dei sistemi: DWH ICM2 Boks Unico, DWH ICM2 SP, OPERA, SQC, SFA, DWH-ICF_SAS, DWH-ICDA_SAS, DWH-ICF_WEB, GEOSECURITY INTERNET, SFA-TOP - RIDONDANZA IDP, DWH-ITG GRAAL;
 - integrazione con la piattaforma di sicurezza DDT dei sistemi: BUC-XROL XBS PRESTAZIONALE (5 DB di 43), DWH-ICF_DB, DWH-ICF_SPOC, INTEGRAZIONE 196 FCT [MySQL], I2A Mobile, PARSER DDT, G51 - Traffico Spillato, EFBF EX BUC FISSO - Lotto 2 PRODUZIONE, EFBF EX BUC FISSO - CRMB + ORACLE 10, EFBF EX BUC FISSO PRESTAZIONALE – ADEGUAMENTO, CRMBFATT PRODUZIONE (Nuovo Provider), PRESBUS – NUOVA ISTANZA DB, DWH-ICF_DB, XBS - TRIGGER PER ACCOUNT NOMINALI;
 - integrazione con la piattaforma di sicurezza N-IAM dei sistemi: PDLFREE, NUM_OMC_HM, DWH-ICM2, WE FLOW, Portale Fornitori NG – VendorHUB, NetOnce, E-STAR, Portale Rete NG, Portale Unico DB MAX, ITSM, SFA, OPERA, DWH ICF, DWH ICDA, ASCC MOBILE, SECURESHARE, DWH-VEND-SROB;
 - protezione da DDOS: aumento della capacità di cleaning fino a 80 Gb/s;
 - nuova piattaforma SIEM: ultimato il rilascio in esercizio sulla piattaforma McAfee di tutte le fonti pianificate raddoppiando quindi la capacità di monitoraggio di eventi di security;
 - svecchiamento architettura AAA per RdG e Backbone.
- ✓ **Gestione in service demand TI** – La commessa è finalizzata all'evoluzione del modello adottato all'interno della struttura "Program Planning & Transformation Projects" per la predisposizione e la gestione delle offerte di fornitura di servizi IT verso le funzioni/società del Gruppo Telecom Italia, in coerenza con il nuovo modello di gestione dell'IT introdotto dalla recente riorganizzazione societaria. Nel corso del 2013 è stata effettuata un'attività di razionalizzazione delle logiche e dei processi per la predisposizione delle offerte sulla base dei requisiti espressi dai Clienti, dei criteri per la valutazione delle forniture e dei relativi ricavi, dei report per il monitoraggio dell'avanzamento dei ricavi e sono in corso le attività necessarie per portare a regime tali logiche ed ottimizzare gli strumenti di reportistica per il monitoraggio economico/operativo delle offerte.
- ✓ **Gestione in service Architetture TI** – È stata erogata la manutenzione delle architetture presenti nei Data Center di Telecom Italia, garantendo il mantenimento dei livelli operativi fissati all'atto della progettazione degli ambienti stessi, attraverso un controllo continuativo della corretta fruibilità e della funzionalità prevista.
- ✓ **Gestione in service Security TI** – Nell'ambito del Security Operation Center sono state svolte attività finalizzate alla redazione di linee guida tecniche e profili di sicurezza di sistemi e piattaforme tecnologiche ICT, esecuzione di attività di verifica di sicurezza e di analisi flussi firewall, gestione di incidenti e segnalazioni di sicurezza. In ambito Security Lab sono state realizzate le seguenti attività:
- GRC-SEC - rilasciata in produzione un'applicazione per la gestione del processo di Richiesta abilitazione Flussi Firewall con gestione Attività Trasversali; adeguate al nuovo modello dei dati ITMC le applicazioni GRC già in produzione; realizzato Add-On Catalogo sincronizzato con PAR, realizzata applicazione che integra i risultati delle campagne di assessment realizzate con VEGA; realizzate applicazioni PDS e PDR fase II (attualmente in collaudo). Realizzato un dimostratore MiMiP;
 - Mobile Security - realizzate l'analisi di 38 campioni di mobile malware e l'analisi di oltre 50 mobile app Telecom Italia; sviluppato sistema per analisi e pubblicazione rating goodware e malware. Impostata metodologia per security assessment a livello network. Realizzato PoC in test plan su tecnologia P1SEC per security assessment rete mobile; elaborato contributo di security per i router LTE multimode wifi (richiesta mkt); realizzato il Device Security Assessment di 5 terminali in rappresentanza di 4 diversi OS. Realizzate analisi mobile malware, analisi mobile app Telecom Italia; sviluppato ambiente per analisi e pubblicazione rating goodware e malware; impostata metodologia

per security assessment a livello network; avviato PoC su tecnologia P1SEC; elaborato contributo di security per i router LTE *multimode* wifi (richiesta marketing);

- Honeynet - sviluppate e integrate componenti per raccolta, analisi e classificazione malware catturato dagli honeypot; realizzata integrazione automatica con VirusTotal e sviluppata nuova GUI/Dashboard; sviluppate e integrate componenti per raccolta, analisi e classificazione malware catturato dagli honeypot;
 - DNS Security - sviluppate logiche di detection dei tunnel su DNS;
 - Presidio normativa e GdL - lavori in GSMA Security Group; Contributi: a Fast Track GSMA su Embedded SIM Security, 3GPP – SA3 per metodologia di certificazione aspetti di sicurezza dei prodotti; lavori in ETSI E2NA/NTECH Security WG e ETSI ISI Information Security Indicators; ENISA con avvio lavori per NIS Platform;
 - Interactive Visual Analytics Exploration - realizzato POC per scelta tecnologica;
 - Web Intelligence - POC, scelta tecnologica, avvio del servizio con soluzione SELEX/ExpertSystem;
 - Scouting e testing - realizzati 13 rapporti di validazione configurazioni di sicurezza CPE; installato BotHunter e Sandbox per sperimentazione; realizzati test sui WAF e confermata la scelta della soluzione Imperva; realizzato scouting per soluzioni di tracciamento su VMware 5.x; realizzata RFI su 5 vendor (con analisi) per EPP evolution e test sulle soluzioni Symantec e Kaspersky; realizzato il security assessment blackbox per gli AG Technicolor AGTVF 4.0.0 e Technicolor AGTWI 4.0.1;
 - Collaudo Piattaforma Lawful Interception IP (LI-IP) - realizzata l'installazione e il test di 41 diversi rilasci SW (release); realizzata l'applicazione e la verifica delle check list di hardening; assicurato il supporto per i trial; effettuata l'attività di manutenzione e aggiornamento del test-plant.
- ✓ **Service Operation-Attività Operative (Infrastructure)** -- L'iniziativa di Capacity Management è stata rivolta al monitoraggio dell'avanzamento delle diverse tipologie di piani di rientro in essere (piani di rientro relativi a visite ispettive interne ed esterne, piani di trattamento a seguito di attività di Risk Analysis, remediation plan a seguito di carenze in ambito SOx). Con il progetto di ottimizzazione dell'Asset si è voluto ridurre ulteriormente l'attuale tasso di errore dei dati che vengono imputati sul sistema di Inventory Management tramite l'analisi delle principali cause di errore dei dati asset, l'individuazione di un framework (processi, procedure, protocolli di interfaccia con fonti alimentanti) che garantisca la riduzione/eliminazione degli errori sul dato, il deployment degli interventi individuati ed il successivo controllo a regime della qualità del dato attraverso opportuna reportistica. Le macro attività eseguite sono:
- identificazione delle tipologie di dati Asset Inventory che presentano criticità per quantità o qualità con successiva bonifica in Inventory Management;
 - identificazione e sensibilizzazione owner dei dati che presentano criticità come ad esempio l'attività di Riclassificazione dei Sistemi di Storage in Inventory Management;
 - perfezionamento delle informazioni fondamentali quali ad esempio l'individuazione dei Serial Number, l'individuazione degli Apparati di Rete "veri" da Asset classificati come Apparati di rete ma in realtà utilizzati per collegare tra loro i Sistemi di Storage con i Server di Gestione, l'individuazione degli Apparati in EOSL, l'individuazione/bonifica delle Proprietà di Clienti Esterni palesemente non corrette;
 - la verifica e successiva bonifica dell'associazione Asset/Applicazioni, mediante coinvolgimento GA owner delle applicazioni "orfane" di Asset;
 - l'acquisizione dati (input manuale o integrazione da sistemi esterni) attuando controlli automatici che impediscano/riducano errori, l'individuazione per ciascun Asset del Gestore Sistemistico.

Sono stati, inoltre, pianificati e realizzati degli interventi finalizzati a dotare il sistema di Inventory Management di una vasta rete di integrazioni con l'obiettivo di migliorare la qualità dei dati e valorizzare le peculiarità delle informazioni quale ad esempio il Progetto di Integrazione del DB Manutenzione in Inventory Management. Quest'ultimo è stato realizzato ed è in test funzionale a partire dal mese di dicembre.

- ✓ **Workplace & Collaboration Service Management & Evolution** - Il progetto sviluppa un servizio di supporto al fenomeno c.d. BYOD - Bring Your Own Device che si sta affermando nella realtà aziendale coerentemente con le politiche di ottimizzazione dei costi dell'IT. Alcune analisi hanno evidenziato che il 92% delle aziende interpellate utilizzano e gestiscono prototipi più o meno diffusi di applicativi aziendali su dispositivi mobili nelle loro organizzazioni. Il 28% della forza lavoro già possiede un dispositivo non aziendale (personale) che utilizza anche per il lavoro svolto in azienda. Oggi, preso atto di quanto già avviene, è sorta la necessità di definire policy e processi aziendali per garantire la sicurezza nell'utilizzo e soprattutto per trasformare il fenomeno in una nuova opportunità di business. È stato completato il pilota in esercizio ed attivati 30 utenti TOP. Essendo l'HW infrastrutturale arrivato nel mese di dicembre è in corso il delivery Infrastrutturale che permetterà nel 1Q 2014 l'attivazione in esercizio di circa 1000 utenti.

3.1.4 Altre attività verso TI S.p.A.

Le funzioni di Telecom Italia, anche a fronte di specifiche esigenze che sopraggiungono nel corso dell'anno, possono richiedere a TI.IT l'erogazione dei servizi IT per l'esecuzione di attività aggiuntive rispetto a quelle pianificate di cui si è data evidenza nel precedente paragrafo.

Di seguito, il dettaglio di tali ulteriori attività, per quanto effettuato nel corso del 2013.

- ✓ **Administration Finance & Control** - Servizi conto utente di responsabilità della funzione stessa. (Dal mese di luglio, l'erogazione dei servizi indicati è gestita tramite la commessa Sistemi Enterprise/AFC, commentata al paragrafo 3.1.2 del presente documento).
- ✓ **Human Resource and Organization** - È stato erogato il servizio di assistenza tecnica per l'utilizzo delle postazioni di lavoro da parte dei medici ASSILT. Il progetto è stato avviato nel 2012 per equipaggiare con 47 Postazioni di Lavoro (laptop e desktop) i medici che eseguono visite ai dipendenti presso le sedi territoriali di Telecom Italia (i professionisti devono poter accedere tramite la PdL all'infrastruttura di TI e fruire delle procedure cui sono abilitati).
- ✓ **Purchasing** – Sono state erogate le attività di supporto per la gestione dei telefonini aziendali in dotazione ai dipendenti; è stata effettuata la manutenzione dei cosiddetti 'TOTEM', ovvero le postazioni info-point installate nelle sedi Telecom Italia, usufruibili da chiunque (informazioni su andamento borsa, traffico, meteo, ricerca uffici...) e accessibili tramite badge anche dagli addetti alle pulizie (per la schedulazione delle attività di competenza).
- ✓ **Divisione Caring Services** – È stato erogato un supporto specialistico per l'attività di Moving da via di Torrerossa (Roma) al Data Center di Pomezia e Collocation degli apparati relativi al servizio di Regia e Monitoring del servizio 119.
- ✓ **Network** – Sono state eseguite per l'intero anno le attività di Service Operations e di Service Infrastructure per i sistemi/le applicazioni per i quali il Design è di responsabilità di Telecom Italia-Technology. Nell'ambito delle evoluzioni del sistema SGSDH-NM, sono state introdotte nuove funzionalità rilasciate per la gestione di reti Legacy (gestione di nuove schede dell'apparato DWDM FSP3000 Siemens realizzate con la nuove release del TNMS), Kaleidon (l'evoluzione del Backbone Fotonico ha richiesto la realizzazione di nuove funzionalità e la gestione di nuove configurazioni di rete sulla rete Kaleidon di tecnologia ALU), Komsos (nuova rete di trasposto nazionale ASON, di tecnologia Huawei, proposta come evoluzione di Phoenix), PTN (rete "ibrida" a pacchetto: integrate le gestioni per gli apparati Ericsson e Huawei e realizzate nuove funzionalità di gestione della rete). Per il sistema INPAS le attività hanno riguardato evoluzioni su: componenti di raccolta allarmi (evoluzione delle reti di trasporto, commutazione, broadband e mobile di Telecom Italia per integrazione di nuovi EM e/o nuove tipologie di apparati); componente di correlazione del DB topologico (DBCACHE), nuove correlazioni di allarmi sia in ambito intra-dominio che in ambito inter-dominio, portale INPAS e processi a supporto del sistema PG-CX (migrato su Linux), porting delle logiche operatore su INPAS, componente di autorecovery (nuovi workflow). Inoltre, sono stati erogati la progettazione architettonica e i servizi infrastrutturali per l'avvio del progetto SMTA (Sistema Monitoraggio Traffico Artificiale); sono state rilasciate le nuove funzionalità del discovery richieste dal NOC e sono stati effettuati la progettazione e il delivery di sistemi IV e VmWare; sono state svolte manutenzioni evolutive per i sistemi SQMIP e NGASP ADI per la componente ad uso network; sono state eseguite le attività evolutive su INPAS, NGASP ADI, SQMIP, SGSDH PTN KOSMOS, integrazioni SGSDH KOSMOS FSP3K, Delivery Decommissioning REGMAN, Progettazione e

Delivery Telebarth, SGSDH Manutenzione evolutiva PTN rete legacy, SGSDH Sviluppi PKT R4 f1. Completata attività di co-location per SOC.

- ✓ **Open Access** – Nel periodo di riferimento, sono stati erogati i servizi di supporto per i portali di assistenza tecnica (piattaforme “Portale Assistenza Tecnica”, “E-care business Platform” e “Portale-Rete-NG”) ed è stata realizzata parte del progetto OpeRA -WEP Prodotti.
- ✓ **Wholesale** – Nel periodo di riferimento, è stato completato nel periodo il progetto Al Madar. In ambito Gestione presale e delivery per Wholesale, sono stati effettuati 14 interventi di presale e 4 di delivery.
- ✓ **TI.DMO Offerte Top** – Effettuate attività di sviluppo nei seguenti ambiti: SISIN - Sviluppi a supporto della piattaforma SISIN.RUPAR Call Center; I/F Avaya - realizzazione di una nuova interfaccia verso il sistema CMS Avaya; ENAV E-NET - evoluzione reportistica outsourcing per il servizio ENAV, Evoluzione e mantenimento della piattaforma integrata HCW; TuconTI.Poste Italiane - Migrazione verso la nuova rete; Evoluzione piattaforma TOPHCW; Integrazione NetMatch-S TopHCW; TOPHCW - Integrazione con CISCO PRIME.
- ✓ **TI.DMO Infrastrutture Top** – Servizi infrastrutturali erogati da Infrastructure TI.IT alla funzione DMO di Telecom Italia.
 - Ambito Cloud Computing - La crescente pressione sui budget IT, unita alla richiesta di una sempre maggiore flessibilità dei sistemi da parte del Business, sta portando le aziende ad un graduale passaggio da una configurazione basata a Silos (Fisici o Virtuali) verso un IT orientato ai servizi, in cui il Cloud Computing è il traguardo all'orizzonte. In Telecom Italia, la soluzione di Cloud Computing , nata per l'IT interno e "provata sul campo" da oltre 300 applicazioni (buy e make), ad oggi eroga oltre 1.298 server virtuali UNIX per il contesto NGDC interno e 56 server virtuali UNIX per l'offerta Hosting Evoluto, 4.879 Virtual Machines x86 per il contesto NGDC interno, 2087 Virtual Machines x86 per Hosting Evoluto, 5144 Virtual Machines x86 per Ospit@ Virtuale.
 - Ambito Data Center Solutions - Si tratta di iniziative di vendita al Mercato esterno TOP Clients e Wholesale di servizi IT (Collocation di Spazio, Housing e Back-up, Hosting dedicato) da erogare per i Data Center e i Centri Servizi di Telecom Italia. Il gran numero di delivery è stato favorito anche da un ampliamento di perimetro geografico della proposizione commerciale dei servizi DCS (Data Center Solutions) ai Centri Servizi (Firenze, Torino, Napoli, Palermo) - avvenuta già nel 2011 - ed operata in sinergia con il Marketing Top Client, ed anche dagli alti livelli di sicurezza, di competenze gestionali e di livello di presidio dei Data Center. Nell'anno 2013 sono stati attivati da Telecom Italia 386 nuovi contratti clienti, gestiti da TI IT. e la consistenza complessiva gestita è di oltre 1.299 clienti per un complessivo di 12150 metri quadri di sale sistemi Data Center occupate dai clienti.
- ✓ **TI.DMO Architetture Top** – Servizi di supporto all'ingegnerizzazione delle soluzioni cloud dell'offerta Nuvola Italiana, contribuendo all'arricchimento dell'offerta e sviluppando nuove funzionalità del servizio denominato Ospita Virtuale. Infine, si è erogato fino a Luglio un servizio di Competence Center post sales a supporto della linea Business di Telecom Italia per il servizio Ospit@ Virtuale, curando successivamente l'affiancamento ai colleghi di Business che operano in back office sul servizio.
- ✓ **Quality System** - In ambito Qosmos, sono in fase di completamento le attività relative al nuovo processo di calcolo degli indicatori della qualità percepita; sono stati completati interventi evolutivi e di ottimizzazione delle performance; è stata completata l'iniziativa Archimede 6 ('concorso delle idee') per Technology; è in fase di completamento l'analoga attività per Caring Services ed i negozi sociali; sono in corso le attività relative al porting del Repository documentale dell'area Quality nell'ambito della nuova Intranet; sono state avviate le evoluzioni per gli applicativi FARO e Chiama Telecom.
- ✓ **AFC-Attività di Revenue Assurance** - Il servizio presidia il controllo dell'integrità dei flussi informatici delle Revenue dalla generazione all'incasso, individuando e definendo specifiche azioni

preventive e correttive. In particolare le attività riguardano la valutazione ed il contenimento del rischio attraverso l'erogazione di 40 Modelli di Controllo End to End sulle catene consumi dalla generazione del ricavo, alla fatturazione e all'incasso. Il presidio è svolto in ambito Retail Fisso e Mobile per la clientela Consumer e Business ed in ambito Wholesale.

- ✓ **HRO-Fraud Management** – È stata terminata l'attività di High Level Design del progetto Frodi; è in corso il collaudo integrato del primo rilascio R0 del progetto di Porting del Fraud Management system Fisso con rilascio in esercizio previsto a febbraio 2014; è stata completata l'attività di gap analysis dei requisiti funzionale sulla piattaforma CFMS per i processi di prevenzione del Mobile; è stata avviata la fase di sviluppo con rilascio previsto a ottobre 2014.
- ✓ **HRO-Attività di Revenue Assurance** – L'iniziativa consiste nell'automazione delle attività operative e di internalizzazione, con recupero di efficienza delle spese di funzionamento. È stata individuata la piattaforma di mercato WeDo. Tra le nuove iniziative è stata avviata l'attività di High Level Design nell'ambito del mediation Device del Mobile per il censimento e controllo dei Filtri e regole applicate sui CDR.
- ✓ **International Consultancy** – Nell'ambito Internazionale, la funzione "Architecture" ha dato supporto a Telecom Italia nell'ambito dei contratti di technical assistance vigenti con le società del gruppo TIM Brasil e Telecom Argentina e ha coordinato le attività previste nel contratto di outsourcing dell'infrastruttura di Hansenet. Inoltre, nell'ambito della attività per Clienti non captive (Global Partnership Program), la funzione è stata coinvolta per progetti verso Clienti in Libia, Arabia Saudita e Indonesia.

3.2 Aziende del Gruppo Telecom Italia

Relativamente ai servizi di Demand & System Development Management, Infrastructure Management, Architecture Services, Security Management e Deployment progetti chiavi in mano, di seguito, l'evidenza delle iniziative/interventi attivati per le aziende del gruppo.

► Olivetti

È stato portato a termine il progetto di migrazione della piattaforma hardware e software SAP R3 verso infrastrutture e applicativi che consentiranno di conseguire risparmi sia economici che energetici. Le caratteristiche della nuova piattaforma sono: Cluster di sviluppo e produzione Linux; DB Oracle versione 11; SAP SCM 7.1.

Nei primi nove mesi del 2013 è stata completata l'infrastruttura HW ed è stato effettuato il setup di base. Ad Ottobre 2013 è stata rilasciata in esercizio la nuova piattaforma.

Sul piano dei servizi a canone i livelli di servizio raggiunti sono oltre i target definiti con il cliente. I volumi erogati nel periodo di riferimento sono leggermente superiori ai volumi erogati nello stesso periodo 2012.

► Telecontact

Sono stati erogati i servizi di assistenza per le attività Kit SW CRM (cosiddetto Kit Unico). La migrazione PdL sul sistema Griffon si è conclusa in Aprile 2013.

Si sono concluse anche le attività ordinarie di erogazione dei Servizi di Application Maintenance e di Service Operation, per il sistema SAP (C03 e HC3).

► Advanced Caring Center

Si stanno erogando i servizi di assistenza per le attività Kit SW CRM (cosiddetto Kit Unico).

Sono state completate le attività ordinarie di erogazione dei Servizi di Application Maintenance e di Service Operation, per il sistema SAP (C03 e HC3), nell'ambito del perimetro economico definito.

► TI Sparkle

Sono state completate le attività ordinarie di erogazione dei Servizi di Application Maintenance e di Service Operation, per i Siti internet di TI Sparkle, SAP (C03 e HC3) e CPM. Le attività per la gestione del sito di TI France sono terminate a fine marzo 2013.

Su CPM sono stati erogati i servizi professionali afferenti all'ambito di attività connesse con il sistema RAP, sviluppato su OutlookSoft CPM 4.2 e sulla sua versione implementata in produzione, finalizzato alla realizzazione di misure e resoconti istituzionali di supporto al management.

Si sono concluse sia le attività di verifica relative alla fattibilità per l'Evolutiva Integrazione SAP-SRM, che le attività di modifica in html 5, per rendere le informazioni fruibili da tablet e smartphone.

► **Lan Med Turkey and Greece**

Per il periodo di riferimento, è stata completata l'erogazione delle attività ordinarie per i Servizi di Operation and Assurance che rispondono a specifiche esigenze del Cliente mediante servizi infrastrutturali a supporto delle fasi di Presales and Sales, delivery, knowledge improvement (da marzo estese a Med Greece).

Nei primi mesi dell'anno sono stati erogati 2 corsi di formazione da personale specializzato IT sui temi di configurazione e gestione dei server e introduzione alla gestione dei backup.

► **La7**

Le attività ordinarie di erogazione Servizi di Application Maintenance e di Service Operation, per SAP e per Siti LA7, sono state erogate fino al 30 aprile 2013 per la società La 7.

A seguito della vendita della società al Gruppo Cairo, le attività sono proseguite per la nuova società.

► **TIMB (ex BU Media)**

Sono stati erogati i Servizi di Application Maintenance e di Service Operation, in ambiente SAP e per Sito istituzionale TI Media. È stata integrata in questo ambito la gestione dei siti ex LA7.

► **MTV**

Sono stati erogati i Servizi di Application Maintenance e di Service Operation per i sistemi SAP C03 e HC3.

► **Med Italia**

Sono state avviate le attività per l'implementazione del modulo FI (*Finance*) in ambiente Sap Unico.

► **TI San Marino**

Per la suddetta società, sono state completate le attività previste nel 2013 relativamente al *Roll Out* sulla piattaforma SAP di Telecom Italia, per la gestione amministrativa, contabile e degli acquisti.

► **TI Digital Solution (ex Pathnet)**

Sono state concluse le attività ordinarie di erogazione Servizi di Application Maintenance e di Service Operation, in ambiente SAP Common, SAP RUPA e per l'applicativo TESH.

Si sono completate le seguenti attività:

- Servizi professionali per Quadratura dati;
- Interfaccia RUP-HDO per allegato fattura;
- Adeguamento Decreto Legge n. 216 dell'11.12.2012, integrazione dati in fattura;
- Servizi professionali per Recupero dati traffico;
- Evolutive RUP: interfaccia CRMB e sistema di fatturazione;
- TESH: gestione file modello.

3.3 Mercato esterno

3.3.1 Mercato esterno (attraverso Telecom Italia Divisione Business)

Nel corso del 2013, congiuntamente alle strutture commerciali domestiche di Telecom Italia, sono state portate avanti le attività di seguito indicate:

- ✓ **Assicurazioni Generali** – Erogazione del servizio "Delivery program manager" all'interno del progetto TI per Assicurazioni Generali di "reingegnerizzazione del data center di Mogliano Veneto"; in particolare: servizio di Vaulting, Archiving e Gestione nastri e servizio di delivery e manutenzione HW. Sviluppo Sistema web per la Gestione Xtension per Clienti Esterni.
- ✓ **CUP Marche** – Servizio di reperibilità erogato in continuità per il periodo e servizi di Supporto Sistemistico e Service Manager a chiamata.
- ✓ **Almaviva** – A seguito della migrazione effettuata nell'anno 2011, è in corso, per il Cliente Almaviva Finance, la gestione nel Data Center di Telecom Italia delle applicazioni di HDI in ambiente Mainframe; completata la fase 2 della migrazione delle applicazioni di Fonspa.
- ✓ **TOP Client per Libero (ex Matrix)** - Si sono concluse le attività ordinarie di erogazione Servizi di Application Maintenance e di Service Operation, in ambiente SAP; sono stati erogati i servizi continuativi post closing.
- ✓ **Manutencoop** (ex Pirelli Real Estate) – Erogate le attività di presidio tecnico e funzionale del sistema CRM di MP Facility per la gestione della manutenzione correttiva e dell'esercizio applicativo del sistema CRM MPF, a supporto della funzione di help desk di primo livello del sistema svolta dalla società MP Facility.
- ✓ **CEC-PAC** – Eseguiti i servizi di gestione del nodo secondario dell'infrastruttura di Disaster Recovery per la piattaforma CEC PAC (Posta Elettronica Certificata PAC).
- ✓ **BLUARANCIO** – Gestione di un apparato di backup in housing di proprietà del cliente BLUARANCIO presso il Data Center di Rozzano.
- ✓ **Ministero della Salute** – Servizi di gestione del nodo secondario dell'infrastruttura di Disaster Recovery per la piattaforma MSAL (Ministero della Salute).
- ✓ **Poste Italiane** – Strutturazione di servizi di reportistica presso i DC Telecom Italia di Pomezia e Rozzano e supporto alla gestione corretta da parte del cliente della procedura ERAS per gli accessi. Servizio di presale e delivery a consumo.
- ✓ **PRENATAL** – Gestione remota degli apparati NAS di proprietà del cliente Prenatal.
- ✓ **RCS** – Erogazione di Servizi di supporto alla progettazione e al moving presso il DC di Rozzano, progettazione/verifica Site Preparation e Coordinamento fornitori, attività di presidio e supporto dedicato per due weekend in fase di moving, servizio di Prossimità con SLA personalizzati.
- ✓ **SIA** – Erogazione del servizio di reportistica "ad hoc" per SIA, strutturata su specifici indicatori presso i DC di Cesano Maderno e Pomezia.
- ✓ **FIAT** - Servizio di Progettazione e Delivery infrastrutturale.

- ✓ **TESS** - Erogazione di servizi necessari alla memorizzazione, mantenimento e restore del patrimonio dati di procedure attive in ambiente mainframe e in attesa di dismissione.
- ✓ **Comune di Gazoldo degli Ippoliti** - Servizi in ambito Nuvola Italiana promossi dalla linea Business di Telecom Italia per la virtualizzazione, il design architetturale e il design progettuale. Attività erogate nel corso del 2013: progettazione e predisposizione infrastrutturale di Virtual Server su Hosting Evoluto attraverso i servizi di Porting, Import e Restore.
- ✓ **NDR Notifiche di Reato per procure** – È stata Completata la fase R6 del progetto nel mese di dicembre 2013 (supporto all'installazione del sistema NDR sul primo sito cliente); le fasi R7 (help desk) e R8 (manutenzione correttiva in garanzia), decorrendo a partire dall'installazione sul primo sito e della durata di un anno, saranno operative per tutto il 2014.

3.3.2 Mercato esterno diretto

Di seguito, l'evidenza delle attività per il mercato esterno su ingaggio diretto del Cliente.

- ✓ **Cairo** – Sono state completate le attività ordinarie di erogazione Servizi di Application Maintenance e di Service Operation per i sistemi gestionali SAP, a seguito della vendita (conclusasi a fine aprile) della società LA7 al gruppo CAIRO. Sul sistema SAP, si è proceduto alla segregazione logica della società LA7.
- ✓ **Engineering** – Il Cliente è stato System Integrator del Progetto Billing Unico Convergente sino a febbraio 2013 e, in tale periodo di riferimento, ha commissionato a TI.IT l'erogazione di attività in ambito di tale Progetto.
- ✓ **Assida** – Relativamente alla Homepage di Assida "Associazione per l'Assistenza Sanitaria Integrativa Dirigenti Aziende del Gruppo Telecom Italia", sono state erogate le attività di monitoraggio e sono state apportate le modifiche allo statuto.

3.4 Qualità, Certificazioni e altre attività interne

La Società ha generato nel corso degli ultimi anni le capability necessarie a realizzare autonomamente il processo di armonizzazione e diffusione dei processi IT al suo interno, mantenendo l'allineamento con le policy di Telecom Italia S.p.A. e gli standard internazionali di mercato e i relativi percorsi di certificazione.

► Sistema Integrato dei processi e della qualità

Il sistema integrato dei processi è tenuto in costante allineamento con le evoluzioni organizzative e con l'evoluzione dei processi operativi con l'obiettivo di fornire un riferimento e una guida che sia in linea con gli standard ISO di riferimento e con i modelli di *good practice* adottati (ITIL e CMMI).

Il sistema dei processi è stato allineato e aggiornato a valle della riorganizzazione di TI.IT per recepire i nuovi assetti societari ed è stato orientato per essere più funzionale al nuovo assetto organizzativo, strutturato per domini applicativi.

Il progetto di rivisitazione ha avuto tra l'altro l'obiettivo di effettuare una revisione integrata di tutti i processi per supportare al meglio la nuova realtà TI.IT, snellire i processi e ottimizzare il *time to market*, definire responsabilità chiare e condivise che favoriscano l'integrazione e la gestione *end to end*.

Il progetto è stato articolato in lotti di revisione e pubblicazione di tutti i processi aziendali e reso coerente con altre iniziative di supporto all'automazione, analisi di performance, efficienza e qualità.

In ambito Sicurezza delle informazioni (ISO/IEC270001) è stata adeguata la documentazione di riferimento TI.IT (Sistema di Gestione Sicurezza delle Informazioni) per la gestione dei CED e il processo di gestione del servizio di Payroll e rielaborato il documento – regolamento informatico - per formalizzare le modalità di interazione fra: HRO di Telecom Italia, HR Services S.r.l. (HRS), Accenture HR Services S.p.A. (AHRS) e Telecom Italia Information Technology S.r.l. (TI.IT), definendo ambiti di responsabilità e modalità operative.

Sono state elaborate procedure di assurance per i Key Performance Indicator (KPI) contrattuali, in particolare il processo di raccolta ed elaborazione dei dati elementari e la rappresentazione delle caratteristiche di qualità e dei livelli di controllo (Carta di Qualità), documenti di riferimento per il controllo periodico di ogni KPI che permette di considerare le misure oggettive, affidabili e ripetibili. La Carta di Qualità si basa sul framework ISO 25012 ed in particolare alle caratteristiche intrinseche Accuratezza, Completezza, Coerenza, Attualità, Credibilità. Con riferimento a tali definizioni sono state individuate, sullo specifico KPI, delle attività di controllo atte a fornire una adeguata copertura in termini di:

- Controllo base (verifiche "sintattiche");
- Controlli di secondo livello (verifiche "semantiche" eseguite attraverso l'utilizzo di grandezze "terze" rispetto al KPI in verifica);
- Controlli di terzo livello (verifiche di enti "terzi" rispetto all'azienda, in genere le Linee Utente).

A fronte di tutte le iniziative e con il supporto ed il contributo dei riferimenti delle linee operative, sono stati revisionati:

1. Processi afferenti alla produzione

- Realizzazione del SW;
- Linee guida alla selezione del ciclo di vita del SW;
- Processi di Program management, Gestione della domanda e Analisi, che sono stati riadeguati per indicare il ruolo di Architetture;

- Sviluppo sicuro SW (Business Software Assurance). Completato l'aggiornamento per prevedere la gestione dei requisiti di sicurezza e di *compliance*, dalla gestione della domanda fino all'erogazione dei servizi.
2. Processi afferenti ai servizi
- Asset Management;
 - Asset Maintenance: definito il nuovo processo nell'ottica di monitorare i contratti di manutenzione;
 - Gestione operativa dei servizi, gestione degli incidenti e dei problemi e Major incident;
 - Gestione dei cambiamenti e della configurazione;
 - Gestione della continuità e disponibilità del servizio;
 - Aggiornati i processi dell'area Infrastrutture: IAAS creation, IAAS activation; DAAS creation, DAAS activation & operations, operations data center, delivery ambienti;
 - Completata la revisione di tutti i processi sui servizi IT nell'ottica della full compliance allo standard ISO 20000 ediz. 2011;
 - In completamento l'integrazione per i servizi di Technical Security.
3. Processi di supporto al funzionamento aziendale
- Gestione forniture, gestione piano delle commesse, pianificazione operativa e ciclo passivo, gestione ciclo attivo;
 - Gestione Proposte di Acquisti HW e SW: modalità di comunicazione delle proposte di acquisto di risorse HW e SW attraverso il Contract Support Service;
 - Formazione del personale.
4. Processi relativi alla sicurezza
- Controllo delle regole firewall, Dismissione risorse logiche e fisiche, Gestione accessi logici, Gestione della sicurezza delle informazioni, Gestione eventi di sicurezza informatica, Hardening, Passaporto sistemi;
 - Risk management per la sicurezza informatica, Security assessment.
5. Processi relativi alla raccolta ed elaborazione dei principali KPI aziendali
- Raccolta ed elaborazione dei dati per la consuntivazione dei kpi di: difettosità SW in esercizio, mnp donor, puntualità di rilascio in esercizio, First Call Resolution Rate, disponibilità applicazioni IT in esercizio, durata del ciclo di fatturazione;
 - I processi di raccolta ed elaborazione dei KPI sono stati corredati da specifici documenti di riferimento per la verifica della qualità dei dati: CARTE DI QUALITÀ basate sulle caratteristiche di Accuratezza, Completezza, Coerenza, Attualità, Credibilità (framework ISO 25012) a cui si sono associate le attività di controllo.
6. Processi di gestione ambientale
- Individuazione degli Aspetti Ambientali, Identificazione e recepimento delle prescrizioni, Requisiti Ambientali nelle Specifiche, Controllo operativo dei processi/attività ambientali, Gestione delle emergenze relative all'ambiente, Gestione delle comunicazioni inerenti tematiche ambientali, Gestione dello smaltimento dei rifiuti informatici.

È stata effettuata l'attività di diffusione e formazione sui processi relativi al ciclo di produzione del software e ai principali servizi IT, destinata ai referenti dell'organizzazione operativa e i TGA (Top Gear Agent, cioè i focal point delle strutture a presidio dei processi) sulle diverse sedi territoriali (Roma, Torino, Bari, Milano, Napoli), coinvolgendo circa 150 persone.

Per perseguire l'obiettivo della semplificazione dei processi sono stati revisionati congiuntamente con i responsabili tecnici:

- Processo di PIANIFICAZIONE OPERATIVA per ridurre gli impegni di gestione e tracciamento delle informazioni attraverso la revisione delle regole di controllo e aggregazione delle

richieste di spesa con conseguente beneficio atteso di riduzione di circa il 30% di documenti gestiti;

- Processo di DELIVERY VIRTUALE per ridurre i tempi di delivery dell'hardware necessario alle applicazioni, attraverso azioni di acquisto di risorse a preventivo, standardizzazione delle soluzioni tecniche e automazione dei processi con conseguente beneficio atteso di riduzione di circa il 50% dei tempi;
- Processo di ACQUISTO per ridurre i tempi di acquisizione e i ricicli di lavorazione della documentazione attraverso la pianificazione sempre più anticipata, a cura delle linee tecniche, dei fabbisogni per vendor; la standardizzazione degli Allegati Tecnici; maggior utilizzo degli accordi quadro per attività ripetitive.

► Process adoption

Gli Audit interni, eseguiti sul perimetro dei Processi TI.IT, sono il principale strumento di analisi e sintesi e, quando completate dalla messa in campo di Piani di Rientro, anche l'elemento attivatore del percorso di Continuous Improvement (reale obiettivo strutturale del Programma). È stato redatto il piano di Audit interno per l'intero 2013. Il piano è stato attuato (sono state effettuate 41 verifiche ispettive sulle 43 pianificate ad inizio anno coinvolgendo le risorse sulle varie sedi TI.IT, le linee operative, lo staff). Il piano è stato completato anche per quanto attiene alle visite relative alla sicurezza delle informazioni ai Centri di Elaborazione Dati e al processo di Gestione del Payroll di concerto con la struttura Security di Telecom Italia, competente per l'analisi del rischio e la business e impact analysis.

Sono stati introdotti in via sperimentale audit di Autovalutazione dell'adozione dei processi da parte delle strutture interessate attraverso l'utilizzo di specifiche check-list appositamente predisposte, anche con l'obiettivo di diffusione e awareness sulle procedure aziendali e di raccolta dei feedback per il miglioramento dei processi.

Dopo un periodo sperimentale sono stati avviati anche audit di Data Quality dei Key Performance Indicator (KPI) che regolano il contratto di fornitura tra Telecom Italia e TI.IT e che mirano a controllare la robustezza delle procedure di raccolta ed elaborazione dati utilizzati per il calcolo dei KPI, nonché a verificare gli algoritmi e i dati che concorrono alla costruzione dei KPI.

► Certificazioni

Il 28 marzo si sono **concluse con successo** le attività di Audit effettuate a cura dell'ente di certificazione DNV, che hanno riguardato:

1. il mantenimento della Certificazione ISO 9001 per

- Studio, analisi, progettazione, sviluppo, avviamento e manutenzione di soluzioni informatiche per sistemi informativi in ambito ERP e gestionali;
- Gestione dei requisiti e progettazione di soluzioni informatiche per sistemi informativi a supporto dei servizi di Telecomunicazioni fisse e mobili;
- Progettazione, sviluppo, attivazione e gestione di componenti infrastrutturali per l'erogazione di servizi di Cloud Computing (modalità "Infrastructure as a service" - IaaS);
- Servizi di desktop virtuale erogati in modalità "Desktop as a Service" – DaaS;
- Servizi di Housing e co-location nei Datacenter di TelecomItalia;
- Servizi di workplace management.

2. l'adeguamento della Certificazione ISO/IEC 20000 alla nuova edizione normativa 2011 per il sistema di gestione dei servizi (Service Management System for delivery and support) riguardo

- Application Management for Enterprise Systems Applications;

- Application Operations for CRM Mobile Consumer and Business applications.

La verifica è stata focalizzata, oltre che sulle attività di governo e direzione, sui siti di Parco dei Medici, Santa Palomba, Rozzano, Napoli, Torino e Bari ed ha evidenziato la piena conformità ai requisiti delle norme di riferimento.

I principali commenti positivi, espressi dagli auditor esterni, hanno riguardato:

- Skill Assessment – Processo di internalizzazione Know-how;
- Vendor Monitoring;
- Gestione dei processi in un sistema integrato e gestione di un sistema di misure;
- Processo di audit interno.

Il team Leader DNV al termine della verifica ha evidenziato, come aspetti salienti, che l'operatività delle strutture risulta già integrata nella nuova realtà aziendale e che il programma di evoluzione dei processi ed i miglioramenti già avviati (definizione di più cicli di vita del software con punti controllo codificati, gestione standard della proposta di business plan, intesa come baseline di riferimento per tutte le fasi successive,..) risultano coerenti con le esigenze di integrazione e di maggior presidio end to end.

A luglio è stata completata, la verifica dei processi di produzione nell'ambito ERP ed eseguito con esito positivo l'*appraisal* di livello 2 del CMMI, come strumento efficace per il conseguimento di obiettivi di miglioramento. La valutazione SCAMPI A, condotta a luglio da un team leader esterno certificato dal Software Engineering Institute, è stata effettuata da un team composto da riferimenti interni (TGAgent) alle strutture sottoposte a verifica e alla struttura di Performance, Process & Quality Management. Preliminarmente a giugno è stata effettuata la fase di Readiness Review con la raccolta e classificazione dei PIID's (Practice Implementation Indicator Descriptions) - cioè delle evidenze dell'applicazione delle *best practice* CMMI nei progetti identificati a rappresentare il complesso delle attività svolte da TI.IT.

Oltre al conseguimento del Maturity Level 2 del CMMI per la produzione delle soluzioni software dell'area ERP, nel corso del mese di dicembre è stata completata una verifica (SCAMPI di tipo C) secondo la metodologia CMMI (Capability Maturity Model for Integration) sui processi di DEMAND, condotto da un team leader esterno certificato dal Software Engineering Institute e da un team di risorse interne ed esterne qualificate che ha evidenziato i Gap rispetto al Modello per i processi di Pianificazione e controllo dei progetti e di Gestione dei Requisiti. L'analisi dei Gap ha condotto all'individuazione dei rischi, degli impatti conseguenti e delle possibili azioni di miglioramento.

È in corso di perfezionamento un'istruzione operativa che contestualizza in TI.IT le regole che devono essere applicate per l'accesso alle sedi TI.IT concernente l'identificazione e l'accesso del personale esterno.

Nel mese di luglio sono state completate con successo le attività necessarie al mantenimento della Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 di Telecom Italia S.p.A. relativa al processo di "Fatturazione per i clienti Affari dei servizi di telecomunicazioni mobili fonia, fax e dati, SMS e servizi a valore aggiunto (VAS) in tecnologia GSM, GPRS, EDGE, UMTS".

Le verifiche sono state effettuate a Roma e Napoli, coinvolgendo circa 10 persone di TI.IT per le attività di raccolta delle esigenze dalle Linee Utenti e SAL mensili di avanzamento dei progetti; Definizione Shaping Tecnico; Specifiche Funzionali; Specifiche Tecniche ed Esecuzione Collaudi.

Il 17 settembre si sono concluse con successo le attività di Audit effettuate a cura dell'ente di certificazione DNV, che hanno riguardato il mantenimento della Certificazione ISO 27001 per i seguenti ambiti di applicazione:

- Servizi di Delivery & Operations di sistemi e infrastrutture di Data Management dei Data Center e centri servizi;

- Esercizio e Gestione delle applicazioni SW e dei sistemi IT a supporto dell'erogazione del Servizio di PAYROLL, per i dipendenti Telecom Italia S.P.A..

La verifica si è focalizzata, oltre che sulle attività di governo e direzione, sui siti di esercizio di Pomezia, Bologna, Rozzano e Torino ed ha evidenziato la piena conformità ai requisiti della norma di riferimento.

I commenti positivi hanno riguardato:

- il significativo monitoraggio degli elementi di base dei servizi erogati (affidabilità backup/restore e infrastrutture) e la classificazione degli incidenti;
- il miglioramento del coordinamento tra i diversi attori del Servizio payroll (HRO, HRS, AHRS, TI IT) con la revisione del processo operativo a supporto.

Nel periodo sono state avviate le attività per la certificazione del vendor SAP dell'Advanced Customer Competence Center Expertise, prevista nel primo semestre 2014.

Nel corso del mese di novembre è stata effettuata la visita pre-certificativa da parte dell'ente di certificazione (DNV) inerente il Sistema di gestione ambientale (ISO14001) sulle attività di servizi di delivery & operation di sistemi e infrastrutture dei Data center. La certificazione è pianificata per settembre 2014.

È stato elaborato il piano di certificazioni integrate 2014-2015 con l'obiettivo di estendere a tutti gli ambiti operativi e a tutti i processi aziendali l'allineamento a pratiche e modelli industriali al fine di contribuire all'incremento della qualità in termini di pianificazione e gestione dei rischi.

► **Monitoraggio delle Performance e della Qualità**

Il raggiungimento dei target aziendali è supportato dal Modello di Misure adottato da TI.IT, attraverso le misurazioni analitiche ed il monitoraggio dei livelli di servizio, relativamente sia ai Servizi/Prodotti offerti, sia ai Processi aziendali che governano l'organizzazione.

In tale ambito, il monitoraggio continuo delle performance è alimentato con:

- Produzione reportistica Globale sull'andamento dell'azienda nel suo complesso:
 - Cruscotto Performance IT;
 - Major incident;
 - Bollettino anomalie;
 - Metriche di processo;
 - Definizione delle metriche per la misurazione degli Step di attraversamento dall'approvazione della pianificazione operativa su Artemis fino all'emissione degli Ordini verso i Fornitori di TI.IT.

- Produzione reportistica di supporto/partecipazione agli organismi di governance con il Top Management di Telecom Italia, con il contributo alla Business Review di TI.IT con l'A.D.
- Produzione reportistica di supporto/partecipazione agli organismi di governance contrattuali:
 - Fornitura dei Key Performance Indicators (KPI) costituenti il Service level Agreement;
 - Fornitura di altri Key Performance Indicators di interesse.

A partire dai dati del mese di marzo è stata avviata la pubblicazione periodica sulla Intranet del documento di sintesi inerente l'evoluzione delle performances aziendali. I dati pubblicati offrono la visione dei risultati dei key performance indicator di contratto e dei principali indicatori, finalizzata a dare la possibilità a ciascun dipendente di poter indirizzare al meglio le proprie attività e nello stesso tempo richiedere eventuali contributi con delle proposte di miglioramento;

- Produzione reportistica sui servizi IT a supporto del business aziendale:
 - Dashboard sull'andamento dei principali servizi di business;

- Indicatori Servizi IT per AGCOM.
- Customer Survey IT:
 - Supporto alla funzione di Quality di Telecom Italia nella predisposizione del sondaggio;
 - Analisi dei risultati ed individuazione delle Azioni di miglioramento;
 - Monitoraggio delle Azioni di miglioramento e Verifica della loro efficacia.
- Focus per l'approfondimento dei principali KPI (Difettosità, Puntualità e Disponibilità) in termini di andamento e razionali: in particolare per il KPI di DISPONIBILITÀ IT sono state verificate le modalità di censimento degli eventi di «degrado performance», mentre per il KPI di DIFETTOSITÀ IT sono state effettuate le analisi di correlazione tra la Difettosità in Collaudo e la Difettosità in Esercizio;
- Focus riferiti alle certificazioni aziendali (ISO 9001, ISO20000, ISO 27001, CMMI).

Nel terzo trimestre sono stati elaborati anche specifici report che evidenziano il tempo di indisponibilità e gli eventi che li hanno determinati.

La reportistica relativa alle performance (cruscotto performance), già presente per la funzione Application Development Management, è stata estesa anche alle funzioni operative di Infrastrutture e Technical Security.

Nel periodo è stata completata con il coordinamento di Quality di Telecom Italia, la revisione dell'articolazione del documento DASHBOARD e sono stati effettuati incontri con le Linee utenti per armonizzare e far evolvere le informazioni. Le evoluzioni, condivise con le Linee Utente, in particolare per gli ambiti Business, Open Access e Network, e con i referenti della funzione Demand & Assurance management, sono state estese entro la fine dell'anno a tutte le Linee Utente.

Nel terzo trimestre si è dato avvio, a partire dal Kpi Disponibilità delle applicazioni, alle attività di assurance sui KPI utilizzati nel contratto di servizio Telecom Italia S.p.A. - Telecom Italia Information Technology TI.IT, sulla base dei processi operativi definiti per la raccolta e l'elaborazione dei dati e della Carta di Qualità attraverso l'utilizzo di metodiche strutturate.

A partire dai dati di settembre, si avvieranno le attività di assurance su 9 KPI contrattuali:

- Difettosità Software in Esercizio;
- Ricariche - Tasso di Reclamo;
- First Call Resolution Rate;
- Puntualità dei Rilasci in Esercizio;
- MNP DONOR - Lavorazioni entro le 12 ore;
- Durata Ciclo di Fatturazione - Fisso Business;
- Durata Ciclo di Fatturazione - Fisso Consumer;
- Durata Ciclo di Fatturazione - Mobile Business;
- Disponibilità Applicazioni IT in Esercizio.

Con il supporto di tutte le funzioni Aziendali, è attivo un processo di «improvement» della Qualità dei servizi applicativi erogati da IT, che produca miglioramenti percepiti dagli Operatori e dagli «Opinion Leader», mediante:

- Individuazione delle Quality Issues (ad es. le Funzionalità che emergono come «worst performer» dalla Customer Survey IT, Servizi di business erogati da IT che emergono come critici dall'andamento degli indicatori di performance o che sono segnalati come tali direttamente dalle Linee Utenti);
- Definizione ed indirizzamento delle Azioni di miglioramento sulle Funzionalità «worst performer» (in corso per le ultime wave del 2012 della C.S. IT);

- Verifica della efficacia delle Azioni di miglioramento attraverso l'analisi dei risultati delle wave successive.

È stata effettuata, inoltre, una revisione della lista Sistemi/Funzionalità e dei questionari da utilizzare per le Customer Survey IT del 2013.

È stato aggiornato l'elenco dei sistemi Mission Critical ai fini di concordare con Telecom Italia gli obiettivi di qualità da raggiungere nel 2014.

Con l'obiettivo di mirare le azioni di miglioramento nei mesi scorsi è stato predisposto, di concerto con la Funzione QUALITY di Telecom Italia, un nuovo indicatore di sintesi per i risultati della Customer Survey IT, denominato "ONLY IT OVERALL", che evidenzia gli aspetti, oggetto del sondaggio, di stretta competenza TI.IT. Parallelamente si è provveduto anche ad integrare le domande del questionario elaborando richieste di contestualizzazione degli aspetti negativi.

L'indicatore "ONLY IT OVERALL" affiancherà quello denominato "IT OVERALL", utilizzato come sintesi del risultato di una Wave della Customer Survey TI.IT.

È stata avviata un'attività di definizione e descrizione di indicatori per il controllo e monitoraggio della Complessità dell'IT:

- nell'evoluzione delle funzionalità applicative nella Service Creation e nei progetti di Trasformazione in fase di sviluppo;
- delle piattaforme, infrastrutture e servizi IT in fase di esercizio.

Si è provveduto a definire i momenti di verifica durante il ciclo di sviluppo con il monitoraggio di pochi e selezionati indici che consentiranno di svolgere la misurazione ed il controllo senza impatto sul Time to Market.

Saranno misurati in fase di esercizio, con cadenza semestrale, tutti gli indici individuati per il monitoraggio complessivo.

È proseguito lo sviluppo del programma per la diffusione e l'utilizzo della stima e consuntivazione in Fast Function Point, secondo la metodica Gartner, con i seguenti principali obiettivi:

- curare la diffusione/formazione tecniche di stima e misura;
- armonizzare metodi e tecniche di stima e misura tra Design e ambiti di sviluppo.

In tale ottica è stato rivisto l'allegato al manuale che illustra gli esempi di applicazione della metodologia FFP e rivisto il documento "Metodologia per la misura del Software per unità di Prodotto" di riferimento per il conteggio dei function point, di cui è stata pubblicata, a dicembre, una nuova versione con l'obiettivo di chiarire e semplificare l'applicazione del metodo, nonché di normare il conteggio in ambito Datawarehouse e Business Intelligence.

È stato completato, nel primo trimestre, il progetto di analisi della produttività di sviluppo ai fini della costruzione di una baseline di riferimento per dominio/tecnologia confrontata con quella di mercato. In tale occasione è stata anche verificata la corretta applicazione della metodologia e, con riferimento ai gap riscontrati, è stata elaborata e pubblicata una tassonomia degli elementi non sizeable.

È stata prodotta la prima tracciatrice del non-sizeable che si trasformerà in calcolatrice per le 5 componenti per le quali è in corso il consolidamento dei driver di stima individuati. Si è avviata inoltre, di concerto con Architetture, la revisione dei casi di utilizzo dei confini funzionali dei sistemi (di riferimento per un corretto conteggio): ha interessato 18 sistemi tra i più significativi e, per alcuni di essi, ha proposto una revisione dei confini più adeguata al modo di operare sui sistemi interessati.

Tutta la manualistica riguardante la misura del software è stata certificata da GARTNER.

Di concerto con Demand & Assurance Management(DA), è stata anche emessa una linea guida per la “selezione dei campioni da sottoporre a verifica dei conteggi dei FFP” di riferimento per l’effettuazione degli audit interni a cura del competence center costituito in ambito DA.

Relativamente alle verifiche sulla Qualità del software prodotto è stata sperimentata, su alcuni progetti pilota, la metodologia SQALE -Software Quality Assessment Lifecycle Expectation – che consente di misurare la qualità del software tramite analisi statica del codice sorgente e di valutare il debito tecnico in termini di lavoro che deve essere svolto per rendere un’applicazione adeguata. Nel periodo sono state definite le regole di corretta codifica e valori di «remediation» e no «remediation cost» associati ai principali linguaggi di programmazione utilizzati in azienda (PL/SQL, PHP, JAVA), finalizzate all’evoluzione delle procedure di Business Software Assurance e di gestione Forniture.

È stata elaborata una prima proposizione di un piano della Qualità del ciclo di vita AGILE che massimizza i benefici dell’approccio SQALE; sono stati anche elaborati alcuni template a supporto.

Nell’ambito degli obiettivi di internalizzazione delle attività sono in corso, in collaborazione con HR, la raccolta, il monitoraggio e l’analisi delle iniziative intraprese dall’azienda.

► **Attività interne: Vendor Monitoring**

Pianificazione operativa e budgeting

Presidio e gestione della pianificazione operativa delle attività:

- verificando il rispetto di Terms & Conditions;
- garantendo la coerenza con le tariffe previste dai listini per HW, SW e Servizi Professionali;
- gestendo la creazione di richiesta fornitura HW/SW/ Servizi Professionali da parte delle Linee tecniche.

Quest’ultima è un’attività propedeutica alla predisposizione delle richieste di acquisto, e viene effettuata sul sistema di pianificazione operativa aziendale (ARTEMIS) per l’intero perimetro TI.IT. In questa fase di setting vengono forniti riscontri alle linee circa la compliance della documentazione fornita ed il corretto caricamento delle richieste, e viene contemporaneamente alimentato un DB con i Resource Type relativi a tutte le forniture. Tale DB viene periodicamente pubblicato online ed è collegato ad un Repository documentale. Sempre sul sistema ARTEMIS vengono mantenuti i listini SAP, adeguatamente rielaborati con la codifica del driver di costo, il dettaglio del periodo di validità e dell’ambito.

Periodicamente sono organizzati dei meeting con la funzione Administration & Control di TI.IT al fine di garantire il necessario allineamento in termini di avanzamento economico, interpretazione delle clausole contrattuali, cornici di Budget, impatti sulla pianificazione in seguito a variazioni contrattuali.

Contract Management & Monitoring Tools

• Monitoraggio delle forniture e dell’IT Spending

Per ciascuna natura di spesa (Hardware, Software, Servizi Professionali) è stato strutturato e realizzato un *data base* dei contratti, contenente informazioni anagrafiche di sintesi ed evidenze circa le clausole contrattualmente rilevanti. Tali strumenti, tutti pubblicati sul sito della Funzione OG.VM, hanno permesso un efficace controllo dell’avanzamento tecnico/economico dei contratti, consentendo tra l’altro:

- o una tempestiva gestione delle principali criticità contrattuali;
- o la verifica di impegni e contenuti tecnici, in accordo con le altre funzioni coinvolte nel processo;
- o realizzare focus su scadenze/vincoli derivanti da contratti in essere e/o in fase di rinnovo, in coordinamento con Acquisti di TI e le Linee Tecniche;
- o il presidio dell'aderenza dei contratti verso terzi alle direttive generali di TI.

Oltre ai data base, vengono gestiti e pubblicati online anche alcuni Repository, finalizzati a supportare decisionalmente il management:

- o Repository Documentale di tutti i contratti HW, SW, Servizi Professionali;
- o Repository delle tariffe relative ai contratti di Servizi Professionali vigenti;
- o Repository dei vincoli contrattuali di tipo economico (OMG, Canoni, Milestones), incluso il monitoraggio del loro avanzamento;
- o Repository Autorizzazioni e Subappalti (con dettagli per Vendor/ Linea/ Importi/ Percentuale ammessa/ altre info dai sistemi Gesub - eRas), realizzato a valle della definizione del processo Subappalti in collaborazione con OG.PPQ e di verifiche effettuate con i vendor;
- o Repository Lettere di Autorizzazione Acquisti.

Per ciò che concerne i subappalti, vengono effettuate periodicamente attività di verifica, che consistono nell'acquisizione delle richieste formulate dai vari fornitori, nella valutazione tecnica dei subfornitori e nel rispetto, quando applicabile, delle quote massime subappaltabili nei vari contratti. In seguito a tali attività, i dati vengono poi ritrasmessi alla funzione Acquisti per eventuali ulteriori valutazioni e raccolte le lettere di autorizzazione in apposito repository.

Inoltre, nell'ambito del sito della Funzione OG.VM ed in condivisione con Acquisti di Telecom Italia, vengono pubblicate e periodicamente aggiornate documentazioni contenenti informazioni circa:

- o Gare, trattative dirette e rinnovi in corso;
- o Offerte in attesa di RdA e/o con importo superiore ad un determinato valore soglia;
- o Schede Fornitore, con alcune informazioni sintetiche di interesse.

Sono stati istituiti degli incontri periodici presidiati da VM.CM:

- o con l'Ufficio Acquisti di Telecom Italia per le analisi congiunte sui diversi perimetri contrattuali, a seguito di nuovi contratti – offerte e/o variazioni di contratti vigenti;
- o con i Vendor, Administration & Control di TI.IT e Acquisti TI al fine di monitorare il corretto avanzamento delle attività e gli adempimenti contrattuali, individuare criticità, definire piani azione per la risoluzione delle criticità pendenti e abilitare l'escussione da parte di TI.IT di Voucher/Saving contrattuali;
- o con Administration & Control di TI.IT e Linee Tecniche per SAL aventi ad oggetto contratti specifici e per la definizione, sulla base dei contratti pluriennali, delle quote di riferimento per il 2014 (processo preliminare alla stesura del Budget, da parte di AC e di supporto alle trattative di rinnovo).

Analisi specifiche su contratti/offerte sono condotte al fine di corredare i Business Plan di informazioni riguardanti la fornitura, dare feedback alle Linee Tecniche responsabili dell'avanzamento e della gestione, approfondire tematiche di specifico interesse (es. analisi monitoraggio del trend dell'Ordinato da Contratto ed Ordinato da Offerte, etc.).

- **Monitoraggio dei Livelli di Servizio e Vendor Rating**

In questo stream vengono ricomprese principalmente le attività di Rilevazione KPI, le campagne di Vendor Rating ed il report Critical Issues (pubblicato online).

In ambito KPI si è proceduto con la revisione del processo di misurazione e valorizzazione KPI/KPO, in primis per i contratti di Vendor Reengineering, coerentemente ai KPI/KPO come definiti dal contratto di servizio Telecom – TI.IT. Parallelamente a tale revisione sono state portate avanti le classiche attività di:

- Analisi dei Contratti;
- Elaborazione dei dati rilevati dalle Linee Tecniche;
- Elaborazione dei dati economici;
- Verifica e condivisione con le Linee;
- Realizzazione del report e pubblicazione sul Sito della Funzione OG.VM.

In ambito Vendor Rating, invece, con riferimento all'anno 2012 sono state realizzate le seguenti attività:

- Individuazione contratti da valutare secondo Normativa e condivisione perimetro con Acquisti e Linee Tecniche;
- Predisposizione di IVR e presidio del processo di valutazione;
- Chiusura valutazione, produzione Report per fornitore/contratto e pubblicazione sul Sito della Funzione OG.VM.

Per quanto riguarda l'anno 2013 invece è stata avviata con la funzione Acquisti di TI l'analisi per l'adeguamento della normativa, relativamente alla valutazione tecnica, coerentemente con i KPO previsti nei contratti con i Vendor.

- **Gestione Audit aziendali**

Infine, Vendor Monitoring si è occupata di predisporre report direzionali ed analisi di dettaglio a supporto di Audit attivati su specifici ambiti.

► **Attività interne: Project Management Office**

Program & Project Monitoring

Le attività condotte hanno riguardato gli ambiti:

- Risk Mgmt - nell'ambito del programma finalizzato a dotare l'azienda di metodologia, processi, procedure operative e tool per quanto riguarda la gestione del rischio progettuale, a seguito della messa in produzione della versione 2.0 del tool, l'attività ha riguardato da un lato il supporto offerto nei confronti del capo progetto relativamente ad approccio metodologico e modalità di utilizzo del tool, dall'altro lo studio delle opportune migliorie in ottica di aumento dell'efficacia ed efficienza identificate a seguito dell'utilizzo del tool nei primi 6 progetti su cui è stato sperimentato nel secondo semestre del 2013.
- Project Mgmt - l'attività ha previsto l'analisi preliminare (identificazione dell'esigenza, fattibilità tecnica e scouting prodotti di mercato) inerente il Programma di trasformazione "Project Mgmt" previsto per il 2014; il Programma è finalizzato a evolvere la piattaforma di Governo IT fornendo un tool di Project Management che consenta al Project Manager Tecnico e al Program Manager di effettuare un avanzamento tecnico operativo e fornisca

una vista integrata delle principali informazioni ad oggi presenti sui diversi tool e una visione organica, integrata e trasversale delle diverse componenti/fasi progettuali rispetto all'insieme dei progetti di periodo.

Reporting

Le attività condotte hanno riguardato gli ambiti:

- Reporting su avanzamento progetti "di mercato" - l'attività, condotta con periodicità mensile, ha riguardato la produzione della reportistica di supporto agli organismi di Governance e al Top Management di Telecom Italia relativamente all'insieme dei progetti IT a perimetro della "sezione progetti" della Business Review di TI.IT (cfr. principali progetti a rilevanza strategica del Master Plan triennale appartenenti agli ambiti "progetti evolutivi" e "di trasformazione" a Budget Mercato per gli Stakeholder Consumer, Business, Wholesale, Technology, Staff e Corporate). L'attività è stata condotta in due modalità distinte: nel caso dei progetti più significativi per dimensione e/o criticità partecipando direttamente alle riunioni di avanzamento tecnico, nei restanti casi operando con il contributo del Capo progetto tecnico e del Capo commessa. Nelle recenti versioni sono stati rivisitati i criteri di reporting direzionale mettendo in evidenza l'avanzamento delle cornici economiche rispetto a quanto previsto dal relativo Business Plan, il raggiungimento o meno degli obiettivi di progetto (rilasci, benefici, ...) e le ripianificazioni occorse con evidenza delle correlate motivazioni; queste sono state distinte tra quelle richieste o riconducibili a motivazioni legate alle Linee Utente e quelle derivanti da motivazioni IT legate al ciclo di produzione.
- Reporting su avanzamento progetti "non di mercato" - quest'attività è condotta con periodicità mensile sull'insieme dei progetti IT a perimetro della Project Review di TI.IT (cfr. progetti a Master Plan triennale a Budget Telecom Italia Information Technology o Telecom Italia ed afferenti a Stakeholder "non Mercato") quali ad esempio i progetti di evoluzione infrastrutturale, miglioramento, obsolescenza tecnologica, decommissioning di piattaforme, efficientamento dei processi produttivi e in generale i progetti correlati al funzionamento IT. Essa riguarda la produzione della reportistica di supporto agli organismi di Governance e al Top Management di Telecom Italia Information Technology ed è stata condotta operando con il contributo del Capo progetto tecnico e del Capo commessa. In particolare, è stata finalizzata a mettere in evidenza l'avanzamento delle cornici economiche e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali di beneficio (rispetto a quanto previsto dal relativo Business Plan), nonché il raggiungimento o meno degli obiettivi di rilascio progettuale. In evidenza in particolare le issue di progetto e le ripianificazioni occorse con evidenza delle correlate motivazioni.
- Reporting su avanzamento Programma "Efficientamento IT" - il monitoraggio del programma in oggetto, finalizzato a ottenere un miglioramento sul fronte dell'efficienza e dell'efficacia dei processi industriali di Telecom Italia Information Technology, ha riguardato le 12 iniziative progettuali componenti il programma con il fine di monitorarne l'avanzamento e tracciare le azioni in atto per il conseguimento degli obiettivi e la mitigazione delle issue.
- Piano Triennale IT - l'attività ha riguardato le due direttrici relative da un fronte all'aggiornamento su base trimestrale dell' "Elenco Progetti" allegato al Master Plan IT 2013-2015 in base alla variazione delle cornici economiche associate ad un progetto e/o delle sue caratteristiche in termini di tempi e contenuti, dall'altra alla stesura del nuovo piano triennale 2014-2016 finalizzato a definire per l'azienda Telecom Italia Information

Technology cornici economiche, obiettivi di efficienza e produttività, iniziative progettuali a supporto del piano.

► **Attività interne: Legal e Compliance Normativa (196/231)**

PREMESSA: EFFETTI DELLE VIGENTI RESPONSABILITÀ AZIENDALI AI FINI DELLA COMPLIANCE 196 E 231

Si ricorda come, a seguito della nomina del Consiglio di Amministrazione e del suo Presidente per il triennio 2012-2014, avvenuta da parte dell'Assemblea dei soci, e della nomina dell'Amministratore Delegato, da parte del Consiglio di Amministrazione della Società, nelle riunioni del 2 aprile 2012, siano stati attribuiti al dott. Gianluca Pancaccini tutti i relativi poteri di rappresentanza e per la gestione aziendale.

Le successive riunioni del Consiglio di Amministrazione (30 luglio 2012 e 25 ottobre 2012) e dell'Assemblea dei soci (30 ottobre 2012) non hanno apportato integrazioni o modifiche a tale assetto di responsabilità e, conseguentemente, tutti tali poteri delegati dagli Organi societari risultano, alla data della presente Relazione, pienamente validi ed efficaci, con riferimento alla società TELECOM ITALIA - INFORMATION TECHNOLOGY S.r.l. (già denominata Shared Service Center s.r.l.).

In particolare, si ricorda come siano stati, tra l'altro, attribuiti al Presidente ed Amministratore Delegato dell'azienda, dott. Gianluca Pancaccini:

- quale Referente 231, il compito di dare concreta attuazione a quanto previsto dal Modello Organizzativo 231 - adottato dalla Società con delibera consiliare del 9 marzo 2004 e successivamente aggiornato – e di curare la realizzazione dello stesso modello organizzativo, con particolare riferimento alla valutazione e verifica delle singole attività aziendali soggette al rischio di generare possibili fattispecie dei reati, di cui al decreto legislativo 231/2001. Il Referente 231 si avvale, in tale ambito, di un collaboratore di nomina interna (c.d. "Presidio 231") per l'espletamento dell'attività di sua competenza;
- come Rappresentante del Titolare, tutti i poteri occorrenti, ai sensi della normativa di legge sulla protezione dei dati personali (D. L.vo 196/03: c.d. "Codice Privacy") con riguardo al loro trattamento da parte della Società con piena autonomia gestionale ed economica: per decidere in ordine alle finalità ed alle modalità di tale trattamento, nonché agli strumenti utilizzati ed al profilo della sicurezza; per ottemperare agli adempimenti previsti sia dal decreto legislativo n. 196/2003 sia da ogni altra disposizione in materia di trattamento di dati personali; per designare e revocare, in conformità alle disposizioni normative in materia, eventuali responsabili e gli incaricati del trattamento. In tale ambito, egli si avvale del "Coordinamento Privacy", già in precedenza nominato.

Con comunicazioni del 20 novembre 2012 e del 7 febbraio 2013, tutti i Responsabili della Prima Linea aziendale così come risultanti dalla D.O. n. 1 del 16 novembre 2012 ed OdS n. 4 del 5 febbraio 2013, della società Telecom Italia Information Technology S.r.l., sono stati incaricati "a cascata" e per quanto di rispettiva competenza, affinché collaborino, sia in materia di normativa sulla protezione dei dati personali, sia per curare la completa realizzazione del modello organizzativo 231 dell'azienda.

Inoltre, dall'inizio del mese di settembre u.s., sia le significative dimensioni dell'azienda - per numero di dipendenti, ambiti gestiti e fatturato - sia la nuova organizzazione di I e II livello, implementata nel corso del 2013, sia i conseguenti necessari aggiornamenti di responsabilità in termini di *compliance* in Funzioni "cardine" dell'azienda, unitamente alle intervenute modifiche del MO 231 - con la nuova versione 6.5.0 - adottato dal Gruppo TI, hanno determinato, limitatamente alle Funzioni *Infrastructures* (Responsabile S. Gigli) ed *Application Development & Management* (Responsabile C. Di Lello) l'opportunità di attribuire la responsabilità ai fini Compliance 196/231, anche su ciascun c.d. "Secondo Livello" di organizzazione, così come risultante dalle vigenti disposizioni aziendali.

Un prospetto riassuntivo, aggiornato alla data, di tutti i relativi nominativi e funzioni organizzative di riferimento, è stato pubblicato, in adempimento delle previsioni di legge, sulla Intranet aziendale.

Opportuno altresì ricordare come la Compliance 231, unitamente alla conformità alla normativa "c.d. 196", riguardante la tutela del trattamento dei dati personali, sia in concreto realizzata in Telecom Italia Information Technology S.r.l. (come già, precedentemente, in S.S.C. s.r.l.) per il tramite di una struttura "virtuale": IL c.d. "Gruppo di Lavoro 231" e "Gruppo di Lavoro 196". Ad esso partecipano, quali "Focal Point", in rappresentanza dei rispettivi Responsabili nominati, esclusivamente risorse interne (dipendenti), che operano d'iniziativa o su convocazione condividendo sul campo interpretazioni e prassi su tematiche specifiche. Attraverso questo "training on the job" viene quindi acquisita esperienza e professionalità in materia, non solo in senso teorico (si eroga, per il loro tramite, anche formazione interna agli altri dipendenti) giacché i "Focal Point" svolgono, per conto dei rispettivi Responsabili, compiti ed attività, a diretto contatto con i vari applicativi dedicati (es. MiMiP, SRA, GFI, etc., su cui si veda infra).

In tale ambito, si segnala come, all'uso dello strumento della "Collaboration Room 231" e della analoga Collaboration Room Privacy, si sia aggiunta la disponibilità di due "Share Point" - ad accesso limitato a Responsabili e Focal Point - "Compliance 231" e "Compliance 196" per lo scambio di notizie ed informazioni e di un ulteriore Share Point "Compliance Formazione" nel quale è disponibile la documentazione inerente sia la formazione già effettuata, che approfondimenti su tematiche inerenti la Compliance e tematiche di settore. Le Collaboration Room 231 ed 196 sono invece oggi conservate, come archivio storico di SSC, con l'obiettivo di consentire ad alcuni addetti ai lavori la consultazione di documenti di interesse.

EVOLUZIONE DEL M.O. 231

In una logica di costante adeguamento del Modello Organizzativo 231 di Gruppo all'evoluzione del quadro normativo e giurisprudenziale, Il Consiglio di Amministrazione dell'azienda ha approvato, nell'adunanza dello scorso 8 marzo, la nuova versione del Modello Organizzativo 231 (versione 6.5.0), che recepisce gli aggiornamenti adottati dal Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia S.p.A. nella riunione del 17 gennaio 2013, per adeguarlo alle importanti modifiche del sistema di responsabilità degli enti ai sensi del d.lgs. n. 231/2001, determinate dalla recente legge n. 190/2012 c.d. "anticorruzione".

L'adozione dell'ultima versione del MO231 e l'introduzione nel basket dei reati 231 della "corruzione fra privati" di cui all'art. 2635 c.c. ha determinato da parte della funzione Compliance di Telecom Italia:

- la definizione di nuove attività collegate ai nuovi reati introdotti;
- la definizione di nuove attività in relazione a nuovi SCI (schemi di controllo interni);
- l'aggiornamento di attività a copertura di nuovi rischi/reato;
- l'eliminazione di attività collegate a SCI non più presenti o accorpati;
- la ricodifica generale dei reati e delle attività.

ATTIVITÀ 231 IN CORSO ALLA DATA

Sulla base di tutto quanto precede ed al fine di dare concreta attuazione alle previsioni del Modello Organizzativo 231, il Referente 231, avvalendosi della collaborazione del "Presidio 231" e della struttura aziendale a supporto (Responsabili di Struttura e "Gruppo di Lavoro 231") nonché dell'attivo contributo della funzione Compliance 231 della Direzione Compliance di Telecom Italia, ha provveduto, nel corso del 2013 e fino alla data della presente Relazione, all'espletamento delle le seguenti attività:

1. MAP/ GAP MO231 versione 6.4.10;

2. Implementazione Applicativo Self Risk Assessment 231 ("SRA 231") a supporto del MO231 versione 6.5.0;
3. Mappatura delle attività a rischio reato MO231 versione 6.5.0;
4. Predisposizione GAP Analysis MO231 versione 6.5.0;
5. Definizione ed invio Flussi Informativi;
6. Formazione;
7. Codice Etico: diffusione.

1) MAP/ GAP MO231 versione 6.4.10

La mappatura di attività a rischio reato 231, per ciascuna Funzione aziendale di I livello (sia Linee tecniche che Staff) già completata nei tempi previsti, per quanto concerneva la realtà societaria "preesistente" all'operazione di conferimento del 1° novembre 2012, nel corso del 2013, è stata nuovamente redatta e completata, con il supporto della funzione Compliance 231 di Telecom Italia S.p.A., con riferimento all'attuale perimetro aggiornato (societario ed organizzativo) e sulla base della versione 6.4.10 del Modello Organizzativo 231.

Per la fase di GAP Analysis, si è proceduto, sulla base di quanto definito nell'ultima riunione del Collegio Sindacale del 4 marzo 2013, effettuando un'unica (per l'intera azienda) Gap Analysis complessiva dei processi aziendali. L'attività è stata infine sottoposta, ad inizio 2013, alla approvazione /validazione del Referente 231, attraverso l'accesso diretto all'applicativo GAP.

2) Implementazione Applicativo Self Risk Assessment 231 ("SRA 231") a supporto del MO231 versione 6.5.0

A supporto dell'intero processo di *Self Risk Assessment*, è stata diffusa la prima edizione del nuovo applicativo SRA231, che copre sia la fase di mappatura delle attività a rischio reato che l'individuazione ed il monitoraggio degli interventi da attuare per essere conformi agli elementi di controllo previsti dal MO231, oltreché la reportistica relativa.

3) Mappatura delle attività a rischio reato MO231 versione 6.5.0

È stata completata, nel mese di dicembre, la compilazione della mappatura (MAP) di tutta TI.IT, anche sulla base di incontri/call con il supporto delle competenti Funzioni di Compliance 231, per approfondimenti relativi ai nuovi reati introdotti nel nuovo MO231 vs 6.5.0, ed all'introduzione del nuovo applicativo SRA231 (MAP+ GAP).

Il processo di Self Risk Assessment è stato attuato sulla base della sopra riferita attribuzione/estensione di responsabilità, ai fini Compliance 196/231, anche ai c.d. "Secondi Livelli" di struttura per le funzioni ADM (Application Development & Management) e I (Infrastructures).

4) Predisposizione GAP Analysis MO231 versione 6.5.0

Nell'ambito del primo utilizzo del citato applicativo SRA 231, risulta in fase di avanzato completamento, alla data di gennaio 2014, la compilazione della relativa fase di GAP Analysis.

5) Definizione ed invio Flussi Informativi tramite applicativo GFI

Completato invio flussi IIIQ (terzo trimestre 2013), in scadenza nel mese di ottobre 2013, entro fine gennaio 2014, si prevede il completamento dell'attività, relativamente al IV Q 2013 (quarto trimestre), anche per quanto riguarda i nuovi flussi, conseguenti alla rivisitazione del MO231, nell'ambito della versione 6.5.0. Per esporre a TI.IT ed alle altre Società del Gruppo i dettagli delle ultime novità, nel mese di dicembre

scorso, si è svolta, presso gli Uffici della Capogruppo, in Corso d'Italia 41, un incontro di presentazione a cura di Compliance 231. Nel mese di gennaio, la medesima Funzione ha reso disponibili ai Focal Point di TI.IT l'elenco dei flussi informativi, attesi per ciascuna Direzione.

6) Formazione

È stato completato un Workshop Formativo 231, organizzato in due sessioni (3 e 16 ottobre u.s.) per l'applicazione del Modello Organizzativo 231 in Telecom Italia Information Technology. La giornata formativa è stata svolta a totale cura di *Compliance 231* di Telecom Italia S.p.A. ed ha avuto come destinatari i livelli manageriali di responsabilità aziendale, insieme a tutti i "Focal Point", per un totale di circa cento dipendenti.

7) Codice Etico: diffusione

Nell'ambito di un programma di Gruppo Telecom, è stato definito, nel corso del 2013, il piano di comunicazione finalizzato alla diffusione del Codice Etico e di Condotta del Gruppo, che ha coinvolto tutto il personale di Telecom Italia S.p.A. tramite l'invio di apposite comunicazioni, diversificate per target di destinatari. La medesima diffusione del Codice Etico -effettuata anche per le altre società del Gruppo- è avvenuta, con invio di informativa, tramite *mailengine* a tutto il personale, a cura di HR.

ATTIVITÀ IN AMBITO PRIVACY

DPS: il c.d. "Decreto Semplificazioni", convertito in legge n. 35/2012, ha confermato l'abolizione dell'obbligo di redigere annualmente il DPS (Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati personali).

MiMiP: la compilazione, nell'ambito del tool, gestito da Telecom Italia, delle varie check list, per il controllo delle eventuali "Non Conformità" alle Misure Minime di Sicurezza, dettate dal Codice Privacy (attività in passato considerata comunque prodromica alla redazione del DPS, di cui al punto precedente) riveste altresì importanza fondamentale, in funzione dei trattamenti di dati eseguiti da parte del Titolare Telecom Italia - ovvero delle varie Società del Gruppo - in relazione ai numerosi sistemi (circa un migliaio) gestiti da TI.IT, quale Responsabile Terzo. Tale attività, eseguita prevalentemente dai "Focal Point", con il supporto dei Referenti, in rappresentanza delle rispettive Linee tecniche di TI.IT, sta così consentendo, in una prospettiva di miglioramento complessivo:

- una corretta riattribuzione (nell'ambito delle correnti dinamiche organizzative e societarie) dei singoli trattamenti/applicazioni tra TI e TI.IT;
- un'aggiornata revisione delle Misure Minime di Sicurezza, previste da una normativa in costante evoluzione;
- un opportuno e professionale contributo, per la parte di competenza del Responsabile Terzo (TI.IT), alla redazione del Piano d'Azione del Titolare (come detto, Telecom Italia, ovvero altra Società del Gruppo) per il "rientro nella conformità", laddove le verifiche sulle check list evidenzino, come talora accade, delle Non Conformità da sanare. La gestione di tale ultimo task, conseguentemente, fa salire a "diverse migliaia" il numero di azioni correttive che TI.IT sta proponendo di attuare al Titolare/Cliente.

Per quanto concerne infine la compilazione su MiMiP delle check list dei trattamenti eseguiti dal "Titolare TI.IT", il Gruppo di Lavoro Privacy sta procedendo ad aggiornare la lista - già frutto di precedenti censimenti della compagine societaria SSC - dei trattamenti/applicazioni, per l'opportuna riassegnazione a ciascuna Funzione (Responsabile Interno) e le conseguenti attività.

Il GdL 196 ha quindi provveduto, nei mesi di settembre ed ottobre scorsi, alla compilazione su MiMiP delle CKL dei trattamenti eseguiti dal "Titolare TI.IT", nonché di quelli, per conto di TI S.p.A., da parte del

“Responsabile Terzo TI.IT” ed il Gruppo Autovalutazione delle Misure Minime di Sicurezza (IT & Security Compliance di Telecom Italia S.p.A.) in data 15 novembre 2013 ha congelato la situazione presente in MIMIP. A seguito di tale operazione e della conseguente stabilizzazione delle informazioni presenti sul sistema MIMIP al 15 novembre, si è quindi proceduto al riallineamento dell’anagrafica ivi presente, con i Nuovi Responsabili (di cui si è detto sopra) sulla base delle assegnazioni ai secondi livelli di ADM e I delle Responsabilità Compliance 196/231. L’attuazione di tale attività è stata concordata con i Rappresentanti di IT & Security Compliance.

INFORMATIVA, NOMINA INCARICATI: a seguito di precedenti analisi, eseguite nell’ambito del Gruppo di Lavoro Privacy a partire dall’estate 2012, sono state definite, di concerto con la funzione HR, le più opportune modalità per garantire la tempestiva informativa agli interessati e la nomina, con efficacia 1° novembre 2012, ai “nuovi Dipendenti Telecom Italia Information Technology s.r.l.”: data anche la necessità di modificare la sezione intranet aziendale Compliance Normativa, con i nuovi dati aziendali, si è colta l’occasione per rinnovare le informazioni già presenti: rilevante in tal senso, l’attuale pubblicazione degli elenchi aggiornati dei Responsabili aggiornati a settembre 2013. Detta attività ha consentito, nel mese di gennaio 2014, analogo invio anche nei confronti del Personale pervenuto in azienda da TI Sparkle S.p.A..

RESPONSABILI INTERNI e TERZI: come riferito in Premessa, nel corso dell’anno 2013, si è provveduto alle opportune forme di aggiornamento delle nomine, mentre è tuttora in corso la verifica della completezza delle nomine a Responsabile Terzo di TI.IT/SSC, da parte delle Società del Gruppo, a fronte dei vari rapporti contrattuali in corso di esecuzione.

AMMINISTRATORI di SISTEMA TI-IT: dopo aver collaborato, dalla seconda metà del 2011, con le competenti Funzioni di Gruppo nella revisione delle Linee Guida per la designazione degli AdS (normativa che, a fronte dei notevoli impatti di responsabilità e per la numerosità dei soggetti coinvolti, prevede sezioni specificamente dedicate alla ex-SSC), il “Gruppo di Lavoro Privacy” deve procedere alle periodiche revisioni, con cadenza semestrale, di concerto con la competente Funzione di Telecom Italia.

Sono state quindi completate, a fine 2013, le nomine degli AdS , attraverso l’aggiornamento -da parte del “Gruppo di Lavoro Privacy” nei confronti dei “Nuovi Responsabili”- delle liste (complessivamente, oltre mille interessati) e la conseguente archiviazione in SP196 (Share Point Privacy) per il tramite della quale saranno gestiti i successivi adeguamenti informativi e forniti i tempestivi riscontri ai Titolari che ne facciano eventualmente richiesta.

Si segnala altresì, per completezza informativa, che, alla metà del 2013, si è perfezionato -anche grazie alla collaborazione della Direzione IPR di Telecom Italia S.p.A.- il deposito, presso i competenti Uffici della SIAE di Roma, del sistema “GEAS – Gestione Elenchi Amministratori di Sistema”, a nome di Telecom Italia Information Technology S.r.l.. Si tratta della prima registrazione a nome della società di un’opera dell’ingegno presso la sezione OLAF i cui sviluppi sono attesi nel corso del 2014, a totale investimento interno.

Si segnala, infine che, dall’inizio del 2013 e sino alla data odierna, non si sono registrate comunicazioni di eventuali provvedimenti da parte del Garante o di altri Enti preposti.

CONTENZIOSI

In relazione alle varie contestazioni, sollevate da parte dei dipendenti ex-Telecom, confluiti in SSC, in merito all’afferzata illegittimità dell’operazione di conferimento del ramo d’azienda già denominato “IT Operations” (maggio 2010) -gestite dalle Funzioni Legal e HRO della Società, in costante raccordo con le competenti Funzioni di Telecom Italia - si segnala, che sono proseguiti, anche nel corso del 2013 e sino alla

data della presente Relazione, i numerosi ricorsi, notificati presso SSC/TI.IT e Telecom Italia, con conseguenti giudizi da svolgersi sull'intero territorio nazionale: all'iniziale forte incidenza di cause presso i Tribunali di Roma, Bari, Napoli, Venezia e Foggia è seguito uno sviluppo anche numericamente significativo sul Foro di Padova e Trento.

Mentre si prevede, quindi, che l'attività di notifica (ed il successivo iter processuale, anche istruttorio) prosegua, presso le varie Corti di primo grado, anche per l'inizio del 2014, sono da registrare ulteriori decisioni - favorevoli alle Società convenute, Telecom Italia e TI.IT/SSC- anche nel corso del 2013, presso la Sezione Lavoro del Tribunale Civile di Roma, alle quali si sono aggiunte -sempre in senso favorevole- presso il Tribunale di Napoli, Padova, Bologna e Venezia.

Con riferimento a quanto precede, si segnala altresì come, alla data della presente Relazione, risultino già notificati, presso lo Studio dei nostri Difensori, numerosi ricorsi alla superiore Corte d'Appello di Roma, contro le varie sentenze di primo grado, favorevoli alla Società ed a Telecom Italia S.p.A. Le prime udienze (con l'eccezione di una, avente carattere interlocutorio, iniziata a fine 2013 e poi rinviata al 2014) inizieranno con il corrente anno.

Si ricorda infine che, a fronte dell'operazione di conferimento da parte della Telecom Italia S.p.A. del Ramo c.d. "IT Design" (novembre 2012), alla data della presente Relazione, risultano essere state notificate circa 150 ulteriori impugnazioni extra-giudiziali, da parte di ex-dipendenti Telecom Italia, trasferiti in SSC/TI.IT. A fronte di tali impugnazioni, inizieranno a partire da gennaio 2014 i vari ricorsi.

Sulla base delle informazioni disponibili non si prevede peraltro che da tutti tali contenziosi possano emergere effetti rilevanti per la Società attualmente non riflessi in bilancio.

4 EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

Per quanto riguarda l'andamento dell'attività operativa per il 2014, l'esercizio si dimostra in continuità rispetto alle esigenze di contenimento della spesa già manifestate nei periodi precedenti.

Dal 1° gennaio 2014 è operativa l'operazione di scissione parziale di TI Sparkle a favore di Telecom Italia Information Technology.

Relativamente al contratto per la fornitura di servizi informatici con Telecom Italia, si segnala che si sta procedendo ad un aggiornamento dei valori del contratto, secondo logiche di efficientamento ed in linea con le migliori *practice* di mercato.

5 SCHEMI RICLASSIFICATI

Ancorché la Relazione sia stata redatta secondo gli art. 2423 e segg. del Codice Civile ed in ottemperanza ai principi contabili italiani e che i commenti della presente Relazione sulla gestione fanno riferimento a tali schemi, al fine di assicurare una maggiore completezza d'informativa, le risultanze economiche, patrimoniali e finanziarie di TI.IT vengono, in questa sezione, rappresentate anche mediante gli schemi utilizzati per il bilancio redatto in forma consolidata dal Gruppo Telecom Italia, utilizzando le riclassifiche operate sulla base dei principi contabili IAS/IFRS, ovvero a principi italiani schemi IAS.

Telecom Italia Information Technology S.r.l.			
CONTO ECONOMICO SEPARATO			
<i>(migliaia di euro)</i>	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
			assolute
Ricavi	585.674	428.263	157.411
Altri proventi	2.322	2.145	177
Totale ricavi e proventi operativi	587.996	430.408	157.588
Acquisti di materie e servizi	(374.241)	(257.869)	(116.372)
Costi del personale	(233.182)	(158.517)	(74.665)
Altri costi operativi	(482)	(1.144)	662
Variazione delle rimanenze	-	-	-
Attività realizzate internamente	820	732	88
Risultato operativo ante ammortamenti, plusvalenze/(minusvalenze) e ripristini di valore/(svalutazioni) di attività non correnti (EBITDA)	(19.089)	13.610	(32.699)
Ammortamenti	(7.747)	(8.185)	438
Plusvalenze/(Minusvalenze) da realizzo di attività non correnti	(16)	-	(16)
Ripristini di valore/(Svalutazioni) di attività non correnti	-	-	-
Risultato operativo (EBIT)	(26.852)	5.425	(32.277)
Proventi (oneri) da partecipazioni	-	-	-
Proventi finanziari	165	402	(247)
Oneri finanziari	(31)	(13)	(18)
Utile (perdita) prima delle imposte	(26.728)	5.814	(32.542)
Imposte sul reddito	2.889	(67)	2.956
Utile (perdita) dell'esercizio	(23.839)	5.747	(29.586)

I saldi delle voci rappresentate nel conto economico riclassificato differiscono dallo schema di bilancio in quanto accolgono le riclassifiche delle voci delle partite relative alle sopravvenienze attive e passive e delle partite straordinarie che vengono attribuite nello schema riclassificato per natura.

Telecom Italia Information Technology S.r.l.	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
PROSPETTO DELLA SITUAZIONE PATRIMONIALE-FINANZIARIA	(a)	(a)	(a-b)
<i>(migliaia di euro)</i>			
Attività			-
Attività non correnti			-
Attività immateriali			-
Costi di imp., ampliament e oper. sul cap.			-
Avviamento			-
Attività immateriali a vita utile definita	12.905	11.823	1.082
	12.905	11.823	1.082
Attività materiali			-
Immobili, impianti e macchinari di proprietà	5.480	5.636	(156)
Beni in locazione finanziaria			-
	5.480	5.636	(156)
Altre attività non correnti			-
Partecipazioni	3	3	-
Attività finanziarie non correnti	1.497	2.303	(806)
Crediti vari e altre attività non correnti	14.206	5.507	8.699
Attività per imposte anticipate	1.350	1.157	193
	17.056	8.970	8.086
Totale Attività non correnti	(a) 35.441	26.429	9.012
Attività correnti			-
Rimanenze di magazzino			-
Crediti commerciali, vari e altre attività correnti	293.431	226.932	66.499
Crediti per imposte sul reddito	4		4
Attività finanziarie correnti			-
<i>Titoli diversi dalle partecipazioni, crediti finanziari e altre attività finanziarie correnti</i>	658	728	(70)
<i>Cassa e altre disponibilità liquide equivalenti</i>	72.544	67.394	5.150
			-
Totale Attività correnti	(b) 366.637	295.054	71.583
Totale Attività	(a+b) 402.078	321.483	80.595
Patrimonio netto e passività			-
Patrimonio netto			-
Capitale emesso	3.400	3.400	-
meno: Azioni proprie			-
Capitale	3.400	3.400	-
Riserve	49.684	161	49.523
Altre riserve e utili (perdite) accumulati, incluso l'utile (perdita) dell'esercizio	(18.392)	16.970	(35.362)
Totale Patrimonio netto	(c) 34.692	20.531	14.161
Passività non correnti			-
Passività finanziarie non correnti	29	59	(30)
Fondi relativi al personale	73.589	74.054	(465)
Fondo imposte differite			-
Fondi per rischi e oneri			-
Debiti vari e altre passività non correnti	79	107	(28)
Totale Passività non correnti	(d) 73.697	74.220	(523)
Passività correnti			-
Passività finanziarie correnti	8	14	(6)
Debiti commerciali, vari e altre passività correnti	292.815	225.837	66.978
Debiti per imposte sul reddito	866	881	(15)
Totale Passività correnti	(e) 293.689	226.732	66.957
Totale Passività	(f=d+e) 367.386	300.952	66.434
Totale Patrimonio netto e passività	(c+f) 402.078	321.483	80.595

Telecom Italia Information Technology S.r.l.
Rendiconto Finanziario
(migliaia di euro)

	31.12.2013	31.12.2012
Flusso monetario da attività operative:		
Utile (perdita) dell'esercizio	(23.839)	5.747
Rettifiche per :		
Ammortamenti	7.747	8.185
Svalutazioni (ripristini di valore) di attività non correnti (incluse partecipazioni)		
Variazione netta delle attività (fondo) per imposte anticipate (differite)	(193)	(365)
Minusvalenze (plusvalenze) da realizzo di attività non correnti (incluse partecipazioni)	16	-
Variazione dei fondi relativi al personale	1.300	(1.255)
Variazione delle rimanenze		
Variazione dei crediti commerciali e dei crediti netti per lavori su commessa	(63.049)	(72.920)
Variazione dei debiti commerciali	72.539	29.364
Variazione netta dei crediti/debiti per imposte sul reddito		
Variazione netta dei crediti/debiti vari e di altre attività/passività	(17.702)	22.499
Flusso monetario generato (assorbito) dalle attività operative	(a)	(8.745)
Flusso monetario da attività di investimento:		
Acquisti di attività immateriali per competenza	(6.788)	(7.188)
Acquisti di attività materiali per competenza	(2.674)	(2.713)
Totale acquisti attività immateriali e materiali per competenza	(9.462)	(9.901)
Variazione debiti per attività d'investimento	(1.066)	2.877
Totale acquisti di attività immateriali e materiali per cassa	(10.528)	(7.024)
Investimenti totali in altre attività non correnti		
Acquisizione /Cessione di imprese controllate e di rami d'azienda, al netto delle disponibilità acquisite		
Acquisizione di altre partecipazioni		
Variazione dei crediti finanziari e di altre attività finanziarie	876	497
Corrispettivo incassato/ rimborsato dalla vendita di attività immateriali, materiali e di altre attività non correnti	6	9
Altre variazioni attività non correnti (mat/immat/part/titoli)	13	6
Flusso monetario generato (assorbito) dalle attività di investimento	(b)	(6.512)
Flusso monetario da attività di finanziamento		
Variazione delle passività finanziarie correnti e altre	(6)	(39)
Altre variazione di passività finanziarie non correnti	(30)	29
Accensione di passività finanziarie non correnti (inclusa quota corrente)		
Rimborsi di passività finanziarie non correnti (inclusa quota corrente)		
Incassi per aumenti/rimborsi di capitale	38.000	10.000
Dividendi pagati		
Flusso monetario generato (assorbito) dalle attività di finanziamento	(c)	9.990
Flusso monetario complessivo	d=a+b+c	(5.267)
Cassa e altre disponibilità liquide equivalenti nette all'inizio dell'esercizio	(e)	39.090
Cassa e altre disponibilità liquide equivalenti - flussi straordinari	(f)	(33.571)
Cassa e altre disponibilità liquide equivalenti nette alla fine dell'esercizio	(g=d+e-f)	67.394

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE DEL RENDICONTO FINANZIARIO:

	31.12.2013	31.12.2012
(migliaia di euro)		
Imposte sul reddito (pagate) incassate	(4.505)	(2.385)
Dividendi incassati		

La cassa e le altre disponibilità liquide tengono conto anche di quanto risulta dal conto corrente intercompany intrattenuto con la Capogruppo. La posizione finanziaria netta ha beneficiato dell'incasso di 38 milioni di euro versati dalla Capogruppo in due tranche per la copertura delle perdite previste ad inizio anno.

6 PARTI CORRELATE

Rapporti commerciali (dati in Euro migliaia):

Di seguito sono riepilogati i rapporti commerciali, vari e finanziari, posti in essere con la società Telecom Italia S.p.A. che esercita l'attività di direzione e coordinamento, secondo quanto previsto dall'art. 2497 bis del Codice Civile, con le altre imprese del Gruppo Telecom Italia e parti correlate, classificati sulla base degli schemi riclassificati adottati dalla Controllante Telecom Italia S.p.A..

Società	Dati patrimoniali al 31 dicembre 2013		Dati economici al 31 dicembre 2013	
	Crediti	Debiti	Ricavi/Proventi	Costi
Euro migliaia				
Telecom Italia S.p.A	280.063	10.982	583.175	41.122
A.C.C.	118		101	
Assicurazioni Generali				75
H.R. Services	30	1.519	25	3.107
Italtel Correlate		206		729
IT Telecom	1			
La7			41	
Med Greece	30		30	
Med Italy	4		4	
Med Turkey	49		49	
MTV Italia			56	
Olivetti	1.377	102	1.308	64
Telecom Italia Digital Solutions	306		268	
Telecom Italia MediaBroadcasting	49		40	
Telecom Italia San Marino	50		50	
Telecom Italia Sparkle	239		332	
Telecontact	182	239	152	199
Totale	282.498	13.048	585.631	45.296

I saldi attivi (patrimoniali ed economici) derivano dai servizi informatici resi alle diverse Società del Gruppo.

I debiti commerciali ed i costi verso la Capogruppo Telecom Italia S.p.A. si riferiscono principalmente ad acquisti di materiali e servizi, a spese telefoniche, ad energia, ad affitti immobiliari, a prestazioni di carattere amministrativo.

Rapporti vari (dati in Euro migliaia):

Società	Dati patrimoniali al 31 dicembre 2013		Dati economici al 31 dicembre 2013	
	Crediti	Debiti	Ricavi	Costi/Investimenti
Telecom Italia	10.846	1.875		2.135
Telecom Italia Digital Solutions	6			
Consorzio Health Innovation Hub	3			
Assicurazioni Generali				351
Fontedir		259		751
Telemaco		1.826		5.246
INPS Fondo di Tesoreria		431		6.207
Totale	10.855	4.391		14.690

I crediti vari verso Telecom sono relativi al credito per consolidato fiscale (Euro 10.726), al credito Cralt (Euro 43) e ai risconti attivi commerciali (Euro 77).

I 6 Euro migliaia verso Telecom Italia Digital Solutions sono relativi ad un passaggio di personale mentre i 3 Euro migliaia verso il Consorzio *Health Innovation HUB* si riferiscono alla quota di partecipazione al consorzio.

I debiti vari verso Telecom sono riconducibili ai debiti per Iva (Euro migliaia 1.823), dal debito per consolidato fiscale (Euro migliaia 42) e per il personale (Euro migliaia 10).

La spesa verso Telecom è relativa ai benefit al personale, agli altri costi del personale, ai compensi al personale non dipendente (Euro migliaia 1.466) e agli investimenti (Euro migliaia 669). I costi verso Telemaco e Fontedir si riferiscono ad oneri sociali per il personale dipendente.

Rapporti finanziari (dati in Euro migliaia):

Società	Dati patrimoniali al 31 dicembre 2013		Dati economici al 31 dicembre 2013	
	Crediti	Debiti	Proventi	Oneri
Euro migliaia				
Telecom Italia	72.534		32	19

I crediti finanziari, pari ad Euro migliaia 72.534, si riferiscono al saldo del rapporto di conto corrente intrattenuto con la capogruppo Telecom Italia.

I proventi finanziari (pari ad Euro migliaia 32) sono costituiti dagli interessi attivi, gli oneri finanziari (pari a Euro migliaia 19) sono costituiti dagli interessi passivi maturati sul conto corrente intrattenuto con la capogruppo Telecom Italia.

7 INDICATORI DI RISCHIO

Il bilancio è stato redatto nel rispetto del principio di continuità d'impresa tenendo conto anche del supporto finanziario e patrimoniale garantito dalla Capogruppo alla società Telecom Italia Information Technology per la quale ha assicurato sia l'adempimento delle sue obbligazioni sia la sua regolare prosecuzione e continuità d'impresa senza che si verifichi alcuna diminuzione nella sua capacità di operare regolarmente, il tutto almeno relativamente all'esercizio di riferimento del bilancio (2013) e a quello immediatamente successivo.

È da segnalare che, vista la natura captive della società, posseduta al 100% da Telecom Italia S.p.A. che esercita l'attività di direzione e coordinamento, non sussistono rischi legati al tipo di attività svolta, né rischi di natura finanziaria, sia di credito che di liquidità, data l'assenza di indebitamento finanziario e l'esistenza del conto corrente in *cash pooling* con la Capogruppo che presenta un saldo attivo al 31 dicembre 2013 di circa 73 milioni di Euro. La cassa in particolare ha beneficiato dell'incasso di 38 mln versati dalla Capogruppo, di cui 20 milioni a marzo e 18 milioni a giugno, per la copertura delle perdite previste ad inizio anno.

In relazione all'uso da parte della società di strumenti finanziari si evidenzia che TI Information Technology non ha utilizzato strumenti finanziari.

Per quanto riguarda gli indicatori finanziari, data la natura essenzialmente captive della società ed i valori dei risultati economici dei precedenti esercizi, risulterebbe poco significativo fornire un trend di indicatori economico-finanziari. Da evidenziare comunque che nel 2013 per quanto riguarda la solvibilità il rapporto tra l'attivo circolante (pari al 95% dell'attivo) ed i debiti correnti (pari al 72% del passivo) risulta essere superiore ad 1, segnalando la capacità di far fronte agli impegni finanziari di breve periodo.

8 ULTERIORI INFORMAZIONI

Si segnala che ad oggi Telecom Italia Information Technology non dispone di strutture dedicate ad attività di ricerca e sviluppo.

La Società partecipa ad alcuni programmi finanziati dalla Comunità Europea ed in particolare al progetto NEMESYS (Enhanced NETwork Security for Seamless Service Provisioning in the Smart Mobile EcoSYStem) nell'area del *Mobile Security* e ACDC (Advanced Cyber Defence Center) nell'area della *Cybersecurity (anti-botnet)* e EIT ICT Labs (Knowledge Innovation Community dello *European Institute of Innovation and Technology* per le tecnologie dell'informazione e della comunicazione).

Per quanto riguarda Nemesys, le attività erogate nel 2013 sono state: la produzione dei Deliverable D1.1 - "State of the Art for security threats & attacks against mobile devices & analysis of current practices" e dei Deliverable D2.1 - "Survey of smart mobile platforms"; la realizzazione del report di avanzamento progetto «Periodic Management Report – M6» richiesto dall'UE; la redazione dell'articolo «NEMESYS: Firts Year Project Experience in Telecom Italia Information Technology» per la conferenza ISCIS 2013; è stata effettuata la review dei 5 articoli assegnati al Security Lab (per ISCIS 2013); è proseguito il lavoro per la definizione dei requisiti di sistema e dell'architettura del framework Nemesys Deliverable D1.2 e D1.3 di responsabilità; sono stati prodotti i contributi per i Deliverable D2.3 e D3.3.; è stato predisposto il documento di presentazione del lavoro svolto da T1.IT durante il primo anno di progetto per il primo official review meeting che si terrà a Bruxelles; è proseguito il lavoro di preparazione degli scenari di test previsti per la validazione degli algoritmi di anomaly detection e attack visualization per reti mobili, sviluppati dai partner (ICL - anomaly detection e CERTH per la visualizzazione).

Per ACDC le attività erogate nel corso del 2013 sono state: contributi diretti ai Deliverable 1.1.6. "Specification of Tool Group End Customer Tools", Deliverable 5.1.1 "Dissemination", Deliverable D 6.1.1 e Deliverable D 2.3 "Technology Development Framework" (con descrizione della rete di honeypot di TI); è stato dispiegato l'honeypot fornito dal progetto per la misura della Internet Radiation; conference call relative alla gestione dei vari deliverable e aggiornamento lavori in corso (WP1-Req D1.5 Network Traffic Sensors Requirements Inputs e WP2-Tools: Aggiornamento sull'integrazione dei tool previsto per le sessioni dimostrative, Monthly WP2 conf call di novembre e Monthly WP2 conf call di dicembre); organizzazione del Chaper Italiano ACDC per collaborazione su aspetti comuni (es. Italian Support Center); contributi ai deliverable ufficiali (D1.5 Network Traffic Sensors Requirements e WP3 Questionnaire: Information needed to design the experiments commenti al T1.1.6 end user requirements); contributi gestionali di progetto (Quarterly Management Report M07 - M09, WP2 Request for information: WP2 planning/status di ottobre); attività laboratorio (affereni al WP2-Tools/O&M della Honeynet e O&M della soluzione fornita dal partner CyberDefCon per la misura della "Internet Radiation", intergrazione della Honeynet con lo strumento fornito dal partner LSEC per la raccolta degli eventi "STIX Demonstrator"); dissemination (Preparazione presentazione per la ETSI Security workshop co-firmato con LSEC, presentazione sulle attività ACDC al meeting GSMA 25-26 Novembre a Londra).

Per quanto concerne il progetto EIT ICT Labs, l'attività si configura come fornitura di un profilo specialistico che, nella misura dell'80% del suo tempo, ricopre il ruolo di Leader della Action Line Privacy, Security and Trust.

Si segnala, inoltre, che la Società non detiene quote proprie o azioni/quote della società controllante e non ne ha acquistate o alienate nel corso del periodo, neppure per tramite di società fiduciaria o per interposta persona.

Il capitale sociale al 31 dicembre 2013, interamente sottoscritto e versato, pari ad Euro 3.400.000 è rappresentato da quote di partecipazione di proprietà Telecom Italia S.p.A., in ragione della sua quota di possesso pari al 100%.

In conclusione, tenuto conto delle risultanze emergenti dalla situazione economica e patrimoniale al 31 dicembre 2013, invitiamo l'Assemblea dei Soci ad approvare, nel suo complesso e nelle singole voci, il bilancio e la Relazione sulla gestione dell'esercizio chiuso il 31 dicembre 2013 e deliberare la copertura della perdita 2013 dell'importo di Euro 23.839.090,72 mediante utilizzo degli utili portati a nuovo nel precedente esercizio per Euro 5.447.341,56 e delle riserve per versamento in conto coperture perdite per Euro 18.391.749,16.

Il Presidente e Amministratore Delegato

Gianluca Pancaccini

TELECOM ITALIA INFORMATION TECHNOLOGY S.r.l.
 Società con Socio Unico
 Sede di Roma – Viale Parco Medici, 61 - 00148
 Capitale Sociale Euro 3.400.000 interamente versato
 Registro delle imprese di Roma n. 07578860152
 Codice Fiscale n. 07578860152
 R.E.A. n. 1045262
 Soggetta a direzione e coordinamento di Telecom Italia S.p.A.

STATO PATRIMONIALE	Valori espressi in Euro	
	31.12.2013	31.12.2012
ATTIVO		
B) IMMOBILIZZAZIONI		
I) - IMMATERIALI		
3) Diritti di brevetto industriale e util.opere dell'ingegno	7.743.992	10.510.312
4) Concessioni , licenze, marchi e diritti simili	0	0
6) Immobilizzazioni in corso e acconti	5.160.670	1.312.896
TOTALE	12.904.662	11.823.208
II) - MATERIALI		
2) Impianti e macchinario	92.574	137.697
3) Attrezzature Industriali e Commerciali	1.327	2.178
4) Altri beni	3.095.648	5.305.605
5) Immobilizzazioni in corso e acconti	2.290.222	190.242
TOTALE	5.479.771	5.635.722
III) - FINANZIARIE		
1) Partecipazioni	3.000	3.000
2) Crediti		
c.2) Crediti verso imprese controllanti	0	0
d.1) Vs. altri - Scadenti entro esercizio successivo	657.840	727.925
d.2) Vs. altri - Scadenti oltre esercizio successivo	1.496.069	2.303.306
TOTALE	2.156.909	3.034.231
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	20.541.342	20.493.161
C) ATTIVO CIRCOLANTE		
II) - CREDITI		
1) Verso clienti		
a) Entro l'esercizio successivo	4.092.002	3.688.864
4) Verso controllanti		
a) Entro l'esercizio successivo	352.641.025	284.636.560
b) Oltre l'esercizio successivo	10.726.006	2.142.872
4-bis) Crediti tributari		
a) Entro l'esercizio successivo	22.147	43.532
b) Oltre l'esercizio successivo	3.479.601	3.364.285
4-ter) Imposte anticipate		
a) Entro l'esercizio successivo	1.349.622	1.156.995
5) Verso altri		
a) Entro l'esercizio successivo	9.115.505	5.946.294
TOTALE	381.425.908	300.979.402
IV) - DISPONIBILITA' LIQUIDE		
3) Denaro e valori in cassa	10.350	10.450
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE	381.436.258	300.989.852
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI		
2) Risconti attivi	99.951	0
TOTALE	99.951	0
TOTALE ATTIVO	402.077.551	321.483.013

Per il Consiglio di Amministrazione
 Il Presidente e Amministratore Delegato
Dr. Gianluca Pancaccini

TELECOM ITALIA INFORMATION TECHNOLOGY S.r.l.
 Società con Socio Unico
 Sede di Roma – Viale Parco Medici, 61 - 00148
 Capitale Sociale Euro 3.400.000 interamente versato
 Registro delle imprese di Roma n. 07578860152
 Codice Fiscale n. 07578860152
 R.E.A. n. 1045262
 Soggetta a direzione e coordinamento di Telecom Italia S.p.A.

P A S S I V O	Valori espressi in Euro	
	31.12.2013	31.12.2012
A) PATRIMONIO NETTO		
I) - CAPITALE	3.400.000	3.400.000
II) - RISERVA SOVRAPPREZZO AZIONI	161.006	161.006
III) - RISERVE DI RIVALUTAZIONE	-	-
IV) - RISERVA LEGALE	300.000	-
VI) - ALTRE RISERVE		
1) Straordinaria	-	-
6) Riserva da conferimento	-	-
9) Riserva versamenti soci in conto capitale	11.223.035	11.223.035
14) Altre riserve versamento in conto capitale	38.000.000	-
VIII) - UTILI (PERDITE) PORTATI A NUOVO	5.447.342	
risultato esercizio precedente	0	0
IX) - UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	(23.839.091)	5.747.342
TOTALE	34.692.292	20.531.383
B) FONDI PER RISCHI E ONERI		
2) Per imposte, anche differite	0	0
3) Altri fondi	2.740.134	1.759.702
TOTALE	2.740.134	1.759.702
C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO	73.589.187	74.053.752
D) DEBITI		
4) Debiti verso banche		
a) Entro l'esercizio successivo	115	109
7) Debiti verso fornitori		
a) Entro l'esercizio successivo	223.961.972	154.434.493
11) Debiti verso società controllanti		
a) Entro l'esercizio successivo	12.856.758	18.036.979
b) Oltre l'esercizio successivo	0	35.196
12) Debiti tributari		
a) Entro l'esercizio successivo	8.432.892	9.343.106
13) Debiti v.so istituti di previd. e secur. sociale		
a) Entro l'esercizio successivo	10.834.567	11.116.612
b) Oltre l'esercizio successivo	79.389	71.617
14) Altri debiti		
a) Entro l'esercizio successivo	34.853.763	32.026.542
TOTALE	291.019.456	225.064.654
E) RATEI E RISCOнти PASSIVI		
1) Ratei passivi	0	0
2) Risconti passivi	36.482	73.522
TOTALE	36.482	73.522
TOTALE PASSIVO	402.077.551	321.483.013
IMPEGNI E CONTI D'ORDINE		
Altri conti d'ordine		
- fidejussioni e garanzie prestate vs controllanti	0	375.000
- fidejussioni e garanzie prestate vs altri	45.000	45.000

Per il Consiglio di Amministrazione
 Il Presidente e Amministratore Delegato
Dr. Gianluca Pancaccini

TELECOM ITALIA INFORMATION TECHNOLOGY S.r.l.
 Società con Socio Unico
 Sede di Roma – Viale Parco Medici, 61 - 00148
 Capitale Sociale Euro 3.400.000 interamente versato
 Registro delle imprese di Roma n. 07578860152
 Codice Fiscale n. 07578860152
 R.E.A. n. 1045262
 Soggetta a direzione e coordinamento di Telecom Italia S.p.A.

CONTO ECONOMICO		Valori espressi in Euro	
		31.12.2013	31.12.2012
A)	VALORE DELLA PRODUZIONE		
	1) Ricavi delle vendite e prestazioni	587.136.192	428.321.059
	4) Incrementi immobilizz. per lavori interni		
	a) Capitalizzazione Immob. Immat. in corso		
	1) Capitaliz. Immob. Immat. in corso - costi del personale	819.571	732.481
	5) Altri ricavi e proventi		
	b) Altri ricavi e proventi	3.723.390	3.003.281
	TOTALE A)	<u>591.679.153</u>	<u>432.056.821</u>
B)	COSTI DELLA PRODUZIONE		
	6) Per materie prime, sussid., cons. e merci	1.397.830	998.165
	7) Per servizi	353.609.797	245.747.924
	8) Per godimento di beni di terzi	22.622.292	14.363.540
	9) Per il personale		
	a) Salari e stipendi	161.936.950	108.647.155
	b) Oneri sociali	61.051.916	41.107.607
	c) Trattamento di fine rapporto	1.267.379	1.813.482
	e) Altri costi	3.767.360	3.042.117
	f) Lavoro somministrato	0	0
	10) Ammortamenti e svalutazioni		
	a) Amm.to immobilizzazioni immateriali	4.938.918	4.295.213
	b) Amm.to immobilizzazioni materiali	2.807.478	3.889.225
	12) Accantonamenti per Rischi	8.000	852.227
	14) Oneri diversi di gestione	1.937.436	559.772
	TOTALE B)	<u>615.345.356</u>	<u>425.316.427</u>
	DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE (A - B)	(23.666.203)	6.740.394
C)	PROVENTI E ONERI FINANZIARI		
	16) Altri proventi finanziari		
	a4) Da crediti iscritti nelle immobilizzazioni	10.822	16.073
	d3) Diversi da altri verso società controllanti	31.752	28.109
	d4) Diversi da altri verso terzi	111.900	357.468
	17) Interessi ed altri oneri finanziari		
	c) Verso società controllante	18.952	3.073
	d) Altri interessi ed oneri fin.ri	8.004	6.779
	17-bis) Utili e perdite su cambi		
	a) Utili su cambi		908
	b) Perdite su cambi	850	
	TOTALE C) (16 - 17)	<u>126.668</u>	<u>392.706</u>
E)	PROVENTI E ONERI STRAORDINARI		
	20) Proventi straordinari		
	b) Altri proventi straordinari	537.243	5.862.761
	21) Oneri straordinari		
	a) Imposte anni precedenti	45.215	2.233
	b) Oneri di ristrutturazione	3.115.873	1.871.000
	c) Altri oneri straordinari	430.917	6.461
	TOTALE E) (20 - 21)	<u>(3.054.762)</u>	<u>3.983.067</u>
	RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	(26.594.297)	11.116.167
	22) Imposte sul reddito dell'esercizio		
	a) Correnti	(2.562.579)	5.733.615
	b) Differite	(192.627)	(364.790)
	23) UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	(23.839.091)	5.747.342

Per il Consiglio di Amministrazione
 Il Presidente e Amministratore Delegato
Dr. Gianluca Pancaccini

TELECOM ITALIA INFORMATION TECHNOLOGY S.r.l.
Società con Socio Unico
Sede di Roma – Viale Parco Medici, 61 - 00148
Capitale Sociale Euro 3.400.000 interamente versato
Registro delle imprese di Roma n. 07578860152
Codice Fiscale n. 07578860152
R.E.A. n. 1045262
Soggetta a direzione e coordinamento di Telecom Italia S.p.A.

NOTA INTEGRATIVA AL BILANCIO 31.12.2013

1. PRINCIPI DI REDAZIONE DEL BILANCIO

Il bilancio al 31 dicembre 2013, di cui la presente nota integrativa costituisce parte integrante, corrisponde alle risultanze delle scritture contabili regolarmente tenute.

Lo stato patrimoniale ed il conto economico riflettono le disposizioni degli artt. 2423-ter, 2424 e 2425 del Codice Civile.

Per ogni voce dello stato patrimoniale e del conto economico è stato indicato l'importo della voce corrispondente dell'esercizio precedente.

Non sono indicate le voci che non comportano alcun valore, a meno che esista una voce corrispondente nell'esercizio precedente.

L'iscrizione delle voci di stato patrimoniale e di conto economico è stata effettuata secondo i principi degli artt. 2424-bis e 2425-bis del Codice Civile.

La valutazione delle voci economiche e patrimoniali è stata fatta ispirandosi ai principi generali della prudenza, della competenza e dell'omogeneità nella prospettiva di continuità dell'attività, nonché tenendo conto della funzione economica dell'elemento dell'attivo o del passivo considerato. In merito al principio della continuità aziendale si rinvia a quanto detto in relazione, al paragrafo "Indicatori e Rischi aziendali".

I principi contabili ed i criteri di valutazione non hanno subito modifiche rispetto a quelli adottati nell'esercizio precedente.

Gli importi contenuti nella nota integrativa sono esposti in Euro migliaia.

2. CRITERI DI VALUTAZIONE

Nelle valutazioni sono stati osservati i criteri prescritti dall'art. 2426 del Codice Civile. In particolare:

Le **IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI**, sono esposte nell'apposita voce dell'attivo ed ammortizzate in relazione alla loro residua possibilità di utilizzazione.

Le **IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI**, sono iscritte al costo di acquisto, comprensivo degli oneri accessori, al netto dei corrispondenti fondi di ammortamento.

Le spese di manutenzione ordinaria e di riparazione che non comportano incrementi patrimoniali sono spese direttamente nell'esercizio in cui vengono sostenute.

Le quote di ammortamento, imputate a conto economico, sono state calcolate in funzione dell'utilizzo, della destinazione e della durata economico-tecnica dei cespiti.

Le **IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE** sono iscritte al presumibile valore di realizzazione.

Le **PARTECIPAZIONI** sono valutate al costo di acquisto.

I **CREDITI** sono esposti al valore di presunto realizzo.

I **CREDITI FINANZIARI** e le **DISPONIBILITA' LIQUIDE** vengono iscritti al loro valore nominale, ritenuto rappresentativo del presumibile valore di realizzo.

I **RATEI E RISCONTI ATTIVI E PASSIVI** sono iscritti in base al principio della competenza temporale.

I **FONDI** per rischi accolgono gli stanziamenti per rischi ed oneri destinati a coprire perdite o debiti di natura determinata, di esistenza certa o probabile, dei quali tuttavia alla chiusura dell'esercizio non sono determinabili l'ammontare o la data di sopravvenienza. Gli stanziamenti riflettono la migliore stima possibile sulla base degli impegni assunti e degli elementi a disposizione.

Il **TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO**, per il quale si è osservato l'art. 2120 del Codice Civile, è calcolato in base alle vigenti normative che regolano il rapporto di lavoro per il personale dipendente e corrisponde all'effettivo impegno della Società nei confronti dei singoli dipendenti alla data di chiusura del bilancio.

I **DEBITI** sono iscritti al valore nominale, ritenuto rappresentativo del presumibile valore di estinzione.

I **RICAVI** ed i **COSTI** sono iscritti in base al principio della competenza economica. I ricavi derivanti dai servizi resi vengono contabilizzati al momento della prestazione sulla base del loro avanzamento.

Per i costi relativi a servizi ricevuti e non ancora fatturati vengono effettuati appositi stanziamenti.

ADESIONE AL CONSOLIDATO FISCALE

Nell'esercizio 2009, la Società ha aderito al consolidato fiscale nazionale del gruppo TELECOM ITALIA a cui la capogruppo Telecom Italia, congiuntamente con alcune società controllate, aveva aderito nel 2004. Nel corso del 2013 si è provveduto alla stipula del nuovo contratto di consolidato fiscale con Telecom Italia, al fine di disciplinare alcune fattispecie non incluse nella precedente versione (es. ACE). L'opzione per l'adesione è valida per il triennio 2012 - 2014.

La relativa disciplina, prevista agli articoli da 117 a 129 del nuovo T.U.I.R., comporta la determinazione, ai fini dell'Imposta sul Reddito delle Società (IRES), di un unico reddito complessivo globale costituito dalla somma algebrica dei redditi o perdite della società controllante e delle società controllate interessate dalla procedura e quindi la liquidazione di un'unica imposta da versare o di un'unica eccedenza a credito rimborsabile o riportabile a nuovo a cura della controllante. A quest'ultima compete anche il riporto a nuovo dell'eventuale perdita consolidata.

Il regime del consolidato fiscale consente di dare rilevanza alle perdite delle società aderenti se e nella misura in cui trovino compensazione con i redditi delle altre società e di compensare finanziariamente le posizioni individuali a credito e a debito.

Il regolamento del compenso per il vantaggio trasferito dalle società in perdita alle società con reddito imponibile sarà effettuato centralmente da Telecom Italia nel periodo d'imposta successivo a quello dell'utilizzo delle perdite, per cui il bilancio espone i saldi con scadenza oltre 1 anno. Ciascuna società controllata aderente al consolidato fiscale mantiene nel proprio bilancio la propria posizione patrimoniale connessa alla fiscalità differita IRES.

Le **IMPOSTE CORRENTI**. L'onere per imposte sul reddito è rilevato sulla base della migliore stima del reddito imponibile determinato nel rispetto delle norme vigenti in materia, e tenuto conto dell'adesione al Consolidato fiscale previsto dalla Capogruppo Telecom Italia S.p.A.

La **FISCALITA' DIFFERITA** è rilevata, nel rispetto del principio della prudenza, e tenuto comunque conto dell'adesione al consolidato fiscale, qualora vi sia la ragionevole certezza dell'esistenza, negli esercizi successivi in cui si riverseranno le relative differenze temporanee, di un reddito imponibile superiore all'ammontare delle differenze che si andranno ad annullare.

Si rinvia alla relazione sulla gestione presentata a corredo del presente bilancio per quanto riguarda i seguenti punti:

- la natura dell'attività dell'impresa;
- i fatti di rilievo intervenuti dopo la chiusura dell'esercizio;
- i rapporti con imprese correlate ed i rapporti intercorsi con la società che esercita attività di direzione e coordinamento e con le altre società che vi sono soggette, nonché gli effetti che tali attività hanno avuto sull'esercizio dell'impresa e sui suoi risultati.

3. INFORMAZIONI SULLE VOCI DI BILANCIO

ATTIVO

IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI (B – I)

Sono riferite a spese sostenute per consulenze legate allo sviluppo di software e software applicativo (ammortizzate entro un periodo che varia dai 3 ai 5 anni) e a spese sostenute per il marchio della Società (ammortizzate in 10 anni).

I movimenti intervenuti nell'esercizio sono stati i seguenti:

Categorie	Situazione al 31.12.2012	Incrementi	Amm.ti	Alienazioni/ Dismissioni	Altre variazioni	Situazione al 31.12.2013
Diritti di brevetto industriale e utilizzo opere ingegno	10.510	1.934	-4.939	-754	993	7.744
Concessioni, licenze, marchi	-					-
Immobilizzazioni in corso	1.313	4.854	-		-1.006	5.161
Totale	11.823	6.788	-4.939	-754	-13	12.905

Nel corso del 2013 sono stati effettuati investimenti immateriali per 6.788 € migliaia (7.188 € migliaia nel 2012). In merito agli incrementi delle immobilizzazioni immateriali si rinvia a quanto detto in relazione, al paragrafo investimenti. Per quanto concerne le dismissioni si tratta di cessioni di software operate nei confronti della controllante Telecom Italia S.p.A.

IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI (B – II)

L'ammontare iscritto in bilancio al netto dei fondi di ammortamento è pari a 5.480 € migliaia (erano 5.636 € migliaia a fine 2012).

I movimenti intervenuti nell'esercizio sono stati i seguenti:

VALORI LORDI

Categorie	Situazione al 31.12.2012	Incrementi	Alienazioni/ Dismissioni	Altre variazioni	Situazione al 31.12.2013
Impianti e macchinari	401		-38		363
Attrezzature industriali e commerciali	16				16
Altri beni	65.910	384	-103	190	66.381
Immobilizzazioni in corso	190	2.290		-190	2.290
Totale	66.517	2.674	-141	-	69.050

Gli investimenti materiali hanno riguardato altri beni per 384 € migliaia, di cui 313 € migliaia per la sostituzione dei cellulari aziendali, e 2.290 € migliaia di immobilizzazioni in corso per l'acquisto di hardware e altre dotazioni.

FONDO AMMORTAMENTO

Categorie	Situazione al 31.12.2012	Amm.ti	Alienazioni/ Dismissioni	Altre variazioni	Situazione al 31.12.2013
Impianti e macchinari	263	33	-26		270
Attrezzature industriali e commerciali	14	1			15
Altri beni	60.604	2.774	-93		63.285
Immobilizzazioni in corso	-				-
Totale	60.881	2.808	-119	-	63.570

Le quote di ammortamento sono imputate a conto economico sulla base delle seguenti aliquote ritenute rappresentative della vita utile dei beni stessi:

- Impianti e macchinario: 10%;
- Attrezzature: 10%;
- Mobili: 10%;
- Hardware: tra un'aliquota del 20% e del 33,33%;
- Automezzi: 50%.

Per gli incrementi l'ammortamento è stato calcolato a partire dal mese di attivazione del cespite, in linea con quanto effettuato nel Gruppo Telecom.

VALORI NETTI

Categorie	Situazione al 31.12.2012	Incrementi	Amm.ti	Alienazioni/ Dismissioni	Altre variazioni	Situazione al 31.12.2013
Impianti e macchinari	138		-33	-12		93
Attrezzature industriali e commerciali	2		-1			1
Altri beni	5.306	384	-2.774	-10	190	3.096
Immobilizzazioni in corso	190	2.290			-190	2.290
Totale	5.636	2.674	-2.808	-22	-	5.480

I beni non sono soggetti a pegni, ipoteche e non sono stati oggetto di rivalutazioni.

IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE (B – III)

Partecipazioni (B – III – 1)

Sono pari a 3 € migliaia e rappresentano la quota di partecipazione al Consorzio Health Innovation Hub.

Il Consorzio non ha scopo di lucro e svolge attività connesse direttamente o indirettamente allo sviluppo del mercato dei sistemi e dei servizi per il settore socio-sanitario; si propone di costituire in tale mercato un polo di innovazione in grado di favorire l'evoluzione dei consorziati ed il loro successo nei mercati nazionali ed internazionali in questo specifico ambito.

Crediti (B – III – 2)

Ammontano a 2.154 € migliaia (erano 3.031 € migliaia nel 2012). Rispetto al 2012 si rileva un decremento di 877 € migliaia attribuibile essenzialmente al rimborso dei crediti per prestiti al personale.

	2013	2012
Crediti finanziari scadenti entro l'esercizio successivo	658	728
Crediti finanziari scadenti entro 5 anni	1.171	1.698
Crediti finanziari scadenti oltre 5 anni	325	605
	2.154	3.031

ATTIVO CIRCOLANTE (C)

CREDITI (C – II)

Complessivamente esposti per 381.426 € migliaia rispetto a 300.979 € migliaia dello scorso esercizio sono di seguito esposti secondo l'area geografica:

Crediti	Italia	San Marino	Turchia	Grecia	Nord America	Australia	Sud America	Totale
Entro 5 anni								
- verso clienti	4.092	-	-	-	-	-	-	4.092
- verso imprese controllanti	363.367	-	-	-	-	-	-	363.367
- tributari	3.501	-	-	-	-	-	-	3.501
- imposte anticipate	1.350	-	-	-	-	-	-	1.350
Altri:								
- verso società del Gruppo	2.312	50	49	30	-	-	-	2.441
- verso altri	6.675	-	-	-	-	-	-	6.675
Totale crediti entro 5 anni	381.297	50	49	30	-	-	-	381.426
Oltre 5 anni	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale crediti	381.297	50	49	30	-	-	-	381.426

Sono così composti:

Verso clienti (C – II – 1a)

a) entro l'esercizio successivo

Iscritti per 4.092 € migliaia derivano dai servizi resi e da proventi vantati nei confronti di terzi e sono costituiti da fatture attive non incassate al 31.12.2013 per 3.641 € migliaia e da fatture da emettere per 451 € migliaia. Sono attribuibili a:

	2013	2012
Crediti commerciali verso terzi	4.092	3.689

Verso controllanti (C – II – 4a)

a) entro l'esercizio successivo

Esposti per 352.641 € migliaia, (erano 284.637 € migliaia nel 2012) presentano un incremento di 68.004 € migliaia rispetto all'esercizio precedente da imputare per 64.809 € migliaia al maggior volume di servizi resi, per 5.150 € migliaia all'aumento del credito risultante dal conto corrente di corrispondenza. Gli altri crediti operativi verso la Controllante, i crediti derivanti dall'adesione al consolidato fiscale di Gruppo per la quota a breve hanno invece subito una riduzione di 1.955 € migliaia, rispetto al 2012.

a) oltre l'esercizio successivo

Sono costituiti dai crediti derivanti dall'adesione al consolidato fiscale di Gruppo per la quota maturata nell'anno per 8.541 € migliaia, e dai crediti per istanza di rimborso IRES per mancata deduzione dell'IRAP relativa al costo del lavoro per 2.185 € migliaia, con un incremento rispetto allo scorso esercizio di 42 € migliaia.

Di seguito sono riportati i dettagli dei crediti verso controllanti:

	2013	2012
Crediti commerciali verso impresa controllante	280.064	215.255
Crediti C/C con Capogruppo	72.534	67.384
Altri crediti operativi verso impresa controllante a breve	43	-
Credito per consolidato fiscale quota a breve	-	1.997
Credito per consolidato fiscale quota a medio/lungo	10.726	2.143
	363.367	286.779

Crediti tributari (C – II – 4bis)

a) entro l'esercizio successivo

Sono pari a 22 € migliaia (44 € migliaia già presenti nello scorso esercizio), attribuibili a crediti verso l'Amministrazione Finanziaria per imposte chieste a rimborso.

b) oltre l'esercizio successivo

Pari 3.479 € migliaia (erano 3.364 € migliaia nel 2012) sono determinati dal credito verso l'erario per l'Ires a seguito della deducibilità dell'Irap sul costo del lavoro derivante dall'entrata in vigore del D.L. 16/2012.

Attività per Imposte anticipate (C – II – 4ter)

a) entro l'esercizio successivo

Sono pari a 1.350 € migliaia (1.157 € migliaia nel passato esercizio) relative a crediti per imposte anticipate IRAP ed IRES e di seguito rappresentate:

Imposte differite- bilancio al 31.12.2013

	situazione al 31/12/2013				situazione al 31/12/2012			
	Variazioni	IRES	IRAP	TOTALE	Variazioni in diminuzione	IRES	IRAP	TOTALE
Spese di manutenzione	-	-	-	-	-	-	-	-
Contributi associativi non pagati	62	17	-	17	18	5	-	5
Prestazioni legali accantonate	566	156	22	178	460	127	18	145
Costi del personale non deducibili	-	-	-	-	1.336	367	-	367
Ammortamenti	599	165	-	165	222	61	-	61
Amministratori non pagati	529	146	-	146	16	4	-	4
Fondo svalutazione crediti	-	-	-	-	-	-	-	-
Fondo svalutazione macchine uff elettr	289	80	11	91	289	80	11	91
Fondo vertenze personale	685	188	-	188	713	196	-	196
Fondo rischi contrattuali	346	95	-	95	1.047	288	-	288
Fondo esodi	1.709	470	-	470	-	-	-	-
TOTALE	4.785	1.317	33	1.350	4.101	1.128	29	1.157

Verso altri (C – II – 5)

Complessivamente esposti per 9.116 € migliaia, presentano un incremento rispetto allo scorso anno di 3.170 € migliaia derivante essenzialmente dai maggiori crediti verso gli istituti previdenziali per le quote INPS relative ai contratti di solidarietà e dai minori crediti per ricavi di servizi resi alle società del Gruppo.

Di seguito è riportato il dettaglio:

a) entro l'esercizio successivo

	2013	2012
Crediti commerciali verso società del Gruppo	2.441	3.842
Credito verso INPS	6.150	1.642
INAIL anticipo infortunio dipendenti	190	178
Crediti verso dipendenti	142	91
Crediti per anticipi	193	193
	9.116	5.946

DISPONIBILITA' LIQUIDE (C)

Denaro e valori in cassa (C – IV - 3)

La voce si riferisce ai fondi piccole spese ed è pari a 10 € migliaia, in linea con i valori dell'esercizio precedente.

RATEI E RISCONTI ATTIVI (D)

Risconti attivi (D – II)

Dall'applicazione del criterio della competenza temporale risultano 100 € migliaia di risconti alla data del 31 dicembre 2013, di cui 77 € migliaia verso la controllante. Erano zero a fine 2012.

PASSIVO

PATRIMONIO NETTO (A)

Il Patrimonio Netto negli ultimi tre anni presenta la seguente movimentazione:

	Capitale Sociale	Riserva Sovrapprezzo Azioni	Riserva Legale	Riserva Straordinaria	Riserva da Conferimento	Altre Riserve versam. in conto capitale	Riserva vers. in conto futuro aumento di capitale di soc.contr.nti	Utili/Perdite a nuovo	Risultato d'esercizio/ periodo	Totale
31/12/2011	3.061	-	-	-	-	-	10.000	-	(8.777)	4.284
Copertura Perdita Esercizio 2011	-	-	-	-	-	-	(8.777)	-	8.777	0
Altre variazioni	339	161	-	-	-	-	10.000	-	-	10.500
Risultato 2012	-	-	-	-	-	-	-	-	5.747	5.747
31/12/2012	3.400	161	-	-	-	-	11.223	-	5.747	20.531
Copertura Perdita Esercizio 2012	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Altre variazioni	-	-	300	-	-	38.000	-	5.447	(5.747)	38.000
Risultato 2013	-	-	-	-	-	-	-	-	(23.839)	(23.839)
31/12/2013	3.400	161	300	-	-	38.000	11.223	5.447	(23.839)	34.692

Il Capitale Sociale, pari ad Euro 3.400.000, rappresentato da una quota di pari importo, è interamente sottoscritto e versato da Telecom Italia S.p.A.

Nell'esercizio 2013, sono avvenute le seguenti variazioni:

- nell'assemblea ordinaria del 9 aprile 2013 è stato approvato il bilancio al 31.12.2012 che evidenziava un utile di 5.747 € migliaia. Nella stessa assemblea si deliberava di destinare 300 € migliaia a riserva legale e 5.447 € migliaia ad utili a nuovo;
- in data 29 marzo e 25 giugno sono stati effettuati dalla Capogruppo due versamenti rispettivamente da 20 e 18 milioni di euro in conto coperture perdite.

Il risultato dell'esercizio 2013 evidenzia una perdita di 23.839 € migliaia, per cui il patrimonio netto al 31.12.2013 risulta essere pari a 34.692 € migliaia.

Di seguito viene riportata l'analisi del Capitale Sociale e delle Riserve al 31 dicembre 2013.

ANALISI DELL'ORIGINE, POSSIBILITA' DI UTILIZZO, DISTRIBUIBILITA' DEL PATRIMONIO NETTO

Descrizione	Importo (€ migl.)	Possibilità di utilizzo	Quota disponibile	Utilizzo avvenuto negli ultimi tre esercizi	
				copertura perdite	Altre ragioni
Capitale Sociale	3.400			0	
Altre Riserve	55.131	A, B, C		8.777	
Utile/(Perdita) dell'esercizio	(23.839)				
TOTALE	34.692		0	8.777	-
Quota distribuibile			30.612		
Quota non distribuibile			-		
Chiusura anno corrente					

LEGENDA

- A: Aumento di capitale
- B: Copertura perdite
- C: Distribuzione ai soci

FONDI PER RISCHI ED ONERI (B)

3) Altri fondi

Il saldo al 31 dicembre 2013 è pari a 2.740 € migliaia ed è composto dalle seguenti voci:

Fondo rischi commerciali e contrattuali (B – III – 1)

Nel 2013 sono intercorse le seguenti variazioni: accantonamenti per 8 € migliaia per contenziosi legati a fornitori e dall'assorbimento del fondo a conto economico per 709 € migliaia, a seguito della conclusione del contenzioso con Aletea.

Il saldo al 31 dicembre 2013 è pari a 346 € migliaia (era 1.047 € migliaia nel 2012).

Fondo oneri per esodi agevolati (B – III – 7)

Tale fondo è stato ricostituito nel corso del 2013 con un accantonamento di 1900 € migliaia, ed a seguito degli utilizzi nell'esercizio per le transazioni operate nell'anno si è attestato a 1.709 € migliaia.

Fondo vertenze con il personale (B – III – 10)

Il Fondo evidenzia un valore pari a 685 € migliaia, rispetto ai 713 € migliaia dell'anno precedente, con un decremento nel corso dell'esercizio 2013 di 28 € migliaia. La variazione è stata determinata per 5 € migliaia dall'accantonamento di periodo, 13 € migliaia dagli utilizzi nell'esercizio a fronte della definizione di alcune vertenze e da 20 € migliaia dall'assorbimento del fondo a conto economico.

TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO (C)

Il Trattamento di Fine Rapporto, pari a 73.589 € migliaia, rappresenta l'effettivo debito maturato verso i dipendenti in conformità di legge e dei contratti di lavoro vigenti.

L'analisi dei movimenti intervenuti nell'esercizio è la seguente:

<u>SITUAZIONE AL 31.12.2012</u>	74.054
- Rivalutazione dell'esercizio	1.268
- Utilizzi, trasferimenti, anticipazioni	-1.930
- Personale trasferito da/a Gruppo Telecom Italia	197
<u>SITUAZIONE AL 31.12.2013</u>	73.589

DEBITI (D)

I Debiti, complessivamente iscritti per 291.020 € migliaia, rispetto a 225.065 € migliaia dello scorso esercizio, sono così costituiti:

Debiti	Italia	Altri Paesi UE	Regno Unito	Nord America	Australia	Sud America	Totale
- verso banche Entro 5 anni	-	-	-	-	-	-	-
- verso fornitori	212.741	777	9.106	1.338	-	-	223.962
- verso imprese controllanti	12.857	-	-	-	-	-	12.857
- tributari	8.433	-	-	-	-	-	8.433
- verso Ist. di Prev. e Sicur.Soc.	10.914	-	-	-	-	-	10.914
Altri:							
- verso società del Gruppo	2.066	-	-	-	-	-	2.066
- verso altri	32.788	-	-	-	-	-	32.788
Totale debiti entro 5 anni	<u>279.799</u>	<u>777</u>	<u>9.106</u>	<u>1.338</u>	-	-	<u>291.020</u>
Oltre 5 anni	-	-	-	-	-	-	-
Totale debiti	<u>279.799</u>	<u>777</u>	<u>9.106</u>	<u>1.338</u>	-	-	<u>291.020</u>

Debiti verso banche (D – IV)

a) entro l'esercizio successivo

Sono pari ad euro 115 (erano 109 € nel 2012). Tale importo è relativo alle spese di chiusura dell'anno del c/c presso Unicredit Banca d'Impresa. Il conto è assoggettato al servizio di cash pooling di Telecom Italia S.p.A..

Debiti verso fornitori (D – VII)

a) entro l'esercizio successivo

Pari a 223.962 € migliaia rispetto a 115.435 € migliaia dell'esercizio 2012, rappresentano il debito residuo a fronte di acquisti di merci e prestazioni ricevute.

Debiti verso società controllanti (D – 11)

a) entro l'esercizio successivo

Pari a 12.857 € migliaia, rispetto a 18.037 € migliaia dello scorso esercizio, hanno registrato un decremento 5.180 € migliaia imputabile essenzialmente ai minori debiti per iva e per consolidato fiscale.

b) oltre l'esercizio successivo

Pari a zero euro, erano 35 € migliaia nel 2012, sono relativi a debiti per il consolidato fiscale verso Telecom Italia S.p.A..

Debiti tributari (D – 12)

a) entro l'esercizio successivo

Il totale, pari ad 8.433 € migliaia, risulta come di seguito composto:

	2013	2012
Debiti per IRPEF da versare su lavoro dipendente	7.561	8.458
Debiti per imposte sul reddito	866	880
Debiti legati a redditi lavoro autonomo	6	5
	8.433	9.343

Debiti verso istituti di previdenza e sicurezza sociale (D – 13)

Sono pari a 10.914 € migliaia rispetto ai 11.188 € migliaia del 2012 e sono come di seguito composti:

a) entro l'esercizio successivo

Iscritti per 10.835 € migliaia sono così suddivisi:

	2013	2012
Contributi da versare a INPS	8.231	9.231
Fondi di previdenza complementare	2.113	1.746
Altri debiti vs Enti prev.	488	107
Legge 58/92 ex dip STET - quota capitale scad. entro l'anno	-	22
Legge 58/92 ex dip STET - quota interessi	3	11
	10.835	11.117

b) oltre l'esercizio successivo

Iscritti per 79 € migliaia sono così suddivisi:

- Legge 58/92 ex dip STET (quota capitale scad. fra il 2° ed il 5 °esercizio succ.)	38
- Legge 58/92 ex dip STET (quota capitale scad. oltre il 5 °esercizio succ.)	41

Altri debiti (D – 14)

Ammontano a 34.854 € migliaia rispetto a 32.027 € migliaia nel 2012 e includono:

Debiti verso società del Gruppo (D - 14 - 2)

Pari a 2.066 € migliaia rispetto a 865 € migliaia del 2012. Sono costituiti da fatture passive non liquidate al 31.12.2013 per 1.357 € migliaia e da fatture da ricevere per 709 € migliaia.

La ripartizione di tali debiti secondo aree geografiche e durata non viene fornita in quanto i debiti sono verso debitori italiani e risultano tutti con scadenza entro i 5 anni.

Debiti verso altri (D - 14 - 3)

a) entro l'esercizio successivo

Ammontano a 32.788 € migliaia (pari a 31.162 € migliaia nel 2012). Si riferiscono essenzialmente a debiti verso il personale ed in particolare a:

	2013	2012
Ratei ferie ed ex festività-ROL	20.065	17.896
Debiti verso il personale per Accertamenti Premi ecc	11.442	10.038
Debiti per oneri di ristrutturazione	56	2.259
Debiti per contributi ASSILT	445	470
Debiti per contributi U.E. erogati a titolo di anticipo	246	-
Debiti per titoli di viaggio prepagati	170	159
Debiti verso dipendenti da liquidare	161	130
Altri debiti	203	210
Totale Debiti vs Altri	32.788	31.162

RATEI E RISCOINTI PASSIVI (E)

Ratei e altri risconti (E – 2)

Calcolati secondo il criterio della competenza temporale, sono passati da 74 € migliaia del 2012 a 36 € migliaia del 2013, registrando nel corso dell'anno un decremento di 38 € migliaia.

Sono relativi ad interessi su prestiti così composti:

- € migliaia 7 scadenti entro l'esercizio successivo
- € migliaia 21 scadenti tra 2 e 5 anni
- € migliaia 8 scadenti oltre 5 anni

CONTI D'ORDINE

Il saldo di 45 € migliaia deriva da garanzie prestate da terzi.

CONTO ECONOMICO

Si evidenzia che il confronto delle voci del Conto economico con l'analogo periodo dell'esercizio precedente risente dell'effetto del conferimento da parte di Telecom Italia S.p.A. in data 1° novembre 2012 delle attività relative al demand and assurance management, al system design, al technical security, all'operating governance e all'architecture.

VALORE DELLA PRODUZIONE (A)

E' pari a 591.679 € migliaia (432.057 nello scorso esercizio) ed è così composto:

Ricavi delle vendite e delle prestazioni (A – 1)

Vendite di prestazioni di servizi a:	2013	2012
Gruppo Telecom Italia	586.760	425.792
di cui Telecom Italia S.p.A.	584.311	422.301
di cui Olivetti S.p.A.	1.308	1.466
di cui Altre Società del Gruppo	1.141	2.025
Terzi	376	2.529
Totale Ricavi	587.136	428.321

La ripartizione dei ricavi delle vendite e delle prestazioni secondo aree geografiche, a norma dell'art. 2427 c.1 n.10, non viene fornita in quanto le vendite sono state realizzate tutte in Italia, ad eccezione di 49 € migliaia in Turchia e 27 € migliaia in Grecia e 50 € migliaia a San Marino.

Le vendite si riferiscono a servizi e prestazioni attinenti alla realizzazione e messa in esercizio di sistemi informativi, gestionali e tecnici, di servizi informatici e di telecomunicazione.

L'incremento dei ricavi rispetto al 2012 è riconducibile ai maggiori ricavi verso Telecom Italia S.p.A., che risentono dell'aumento di perimetro riferito alla componente IT conferita, e ai minori ricavi verso gli altri clienti sia del Gruppo che terzi.

Incrementi immobilizzazioni per lavori interni (A – 4)

Ammontano a 820 € migliaia (erano 732 € migliaia nel 2012) e si riferiscono essenzialmente alla capitalizzazione del personale impiegato nella realizzazione degli investimenti propri dell'azienda.

Altri ricavi e proventi (A – 5)

Ammontano a 3.723 € migliaia rispetto a 3.003 € migliaia dell'anno precedente e sono così composti:

	2013	2012
Sopravvenienze attive	1.406	848
Assorbimento fondi	729	44
Recuperi vari dal personale	696	376
Proventi per formazione finanziata	297	420
Recupero altre spese – prestaz. di servizio	291	171
Rimborso personale distaccato	238	92
Recupero costi	60	19
Utile per alienazione di immobilizzazioni materiali	6	8
Proventi da risarcimenti danni	0	1.025
Totale altri ricavi e proventi	3.723	3.003

La variazione di 720 € migliaia è imputabile ai maggiori recuperi costi, alle sopravvenienze attive e all'assorbimento fondo rischi che compensano la diminuzione dei proventi da risarcimenti danni e proventi per la formazione da Fondimpresa.

I recuperi del personale in particolare si riferiscono alle quote di partecipazione a carico dei dipendenti delle iniziative di people caring ovvero asili nido, soggiorni estivi e alle quote di addebito dei benefit aziendali come vetture e cellulari.

Le sopravvenienze attive sono relative a maggiori ricavi e proventi per 70 € migliaia e minori costi per 1.336 € migliaia rispetto a quanto stanziato nei precedenti esercizi principalmente per prestazioni professionali IT (756 € migliaia), costi del personale distaccato e non dipendente (281 € migliaia) e telefoniche (131 € migliaia).

COSTI DELLA PRODUZIONE (B)

Tale voce riporta un totale complessivo di 615.345 € migliaia rispetto ai 425.316 € migliaia dell'esercizio precedente ed include:

Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci (B – 6)

Ammontano a 1.398 € migliaia (erano 998 € migliaia nel 2012), di cui 970 € migliaia nei confronti di Telecom Italia S.p.A., prevalentemente per software. Comprendono infatti acquisti di telefonia, materiale di consumo, carburanti e materiali hardware e software di consumo. I costi per questi ultimi in particolare sono stati 977 € migliaia (erano 675 € migliaia nel 2012).

Tenuto conto che i costi di acquisto per beni e materie prime dei primi dieci mesi del Ramo IT conferito sono stati circa 229 € migliaia, l'incremento pari perimetro rispetto al 2012 è stato di 171 € migliaia.

Per Servizi (B – 7)

Ammontano a 353.610 € migliaia rispetto a 245.748 € migliaia dell'esercizio precedente, di cui 19.718 € migliaia verso Telecom Italia S.p.A (erano 15.278 € migliaia nel 2012), 3.157 € migliaia verso H.R Services, 199 € migliaia verso Telecontact e 56 € migliaia verso Olivetti. Le voci principali sono le seguenti:

	2013	2012
Prestazioni professionali IT	322.426	221.255
Costi per gestione sedi	10.928	7.616
Telefoniche	4.070	3.063
Buoni pasto	3.979	2.692
Spese viaggio	2.730	1.926
Costi amministrativi in outsourcing	2.264	1.750
Altri costi del personale	2.076	1.387
Formazione	1.974	2.298
Consumi hw e sw e Outsourcing IT	1.270	1.142
Personale distaccato e amministratori	529	1.334
Altre spese operative	1.364	1.285
Totale costi per Servizi	353.610	245.748

L'incremento dei costi per servizi risente del conferimento del Ramo IT. Tenuto conto dei costi afferenti il ramo conferito dei primi dieci mesi del 2012 per circa 142.356 € migliaia, i costi per servizi 2013 hanno registrato una diminuzione di circa 34.494 € migliaia, dovuta principalmente:

- da una parte, alla riduzione dei costi delle prestazioni professionali IT per 31.562 € migliaia, della formazione per 1.366 € migliaia, del costo del personale distaccato e degli amministratori con incarichi operativi per 805 € migliaia, delle spese viaggio per 663 € migliaia e delle consulenze per 370 € migliaia;
- dall'altra, all'aumento dei costi di logistica (329 € migliaia) e dei costi amministrativi in outsourcing (102 € migliaia).

Per godimento beni di terzi (B – 8)

Si incrementano da 14.364 € migliaia del 2012 a 22.622 € migliaia del 2013 e si riferiscono:

- a canoni di affitto per 21.990 € migliaia (erano 13.972 nel 2012), interamente verso il Gruppo Telecom Italia;
- noleggio a lungo termine mezzi di trasporto per 549 € migliaia (erano 319 € migliaia nel 2012);
- noleggi vari (attrezzature-apparati) per 83 € migliaia (erano 73 € migliaia nel 2012), di cui 47 verso Telecom Italia S.p.A.

Tenuto conto che i costi per godimento beni terzi dei primi dieci mesi del Ramo IT conferito erano circa 7.690 € migliaia, l'incremento pari perimetro rispetto al 2012 è stato di 568 € migliaia.

Per il personale (B – 9)

I costi del personale, pari a 228.023 € migliaia rispetto a 154.610 € migliaia del precedente esercizio includono:

- gli oneri per stipendi e salari pari a 161.937 € migliaia rispetto a 108.647 € migliaia del precedente esercizio;
- gli oneri sociali pari a 61.052 € migliaia rispetto a 41.108 € migliaia del passato esercizio. Sono riferibili alle assicurazioni sociali obbligatorie (INPS/ex INPDAI), ai costi di previdenza complementare, all'assicurazione infortuni obbligatoria (INAIL) e sono al netto della fiscalizzazione oneri sociali (sui contratti di assunzione per formazione/lavoro).
- gli oneri per il trattamento di fine rapporto, pari a 1.267 € migliaia rispetto a 1.813 € migliaia del 2012;
- gli altri costi per un totale di 3.767 € migliaia, rispetto ai 3.042 € migliaia dell'esercizio 2012. Si riferiscono a contributi a fondi integrativi di assistenza sanitaria, assicurazioni non obbligatorie ed accantonamenti ai fondi vertenze del personale, di cui 113 € migliaia verso Telecom Italia S.p.A..

Con riferimento all'organico, la situazione è la seguente:

- al 31.12.2013 il personale dipendente è composto da n. 57 dirigenti, n. 707 quadri ed n. 2.698 impiegati, per complessive 3.462 unità;
- al 31.12.2012 il personale dipendente è composto da n. 61 dirigenti, n. 714 quadri ed n. 2.705 impiegati, per complessive 3.480 unità;

Tenuto conto del costo del personale ascrivibile al ramo conferito per i primi dieci mesi del 2012, pari a 64.384 € migliaia, il costo del personale pari perimetro ha subito un incremento di 9.029 € migliaia. Tale aumento è stato determinato dall'applicazione da maggio 2013 dei contratti di solidarietà, che nel 2012 avevano invece trovato applicazione fino al mese di novembre, dagli accordi di armonizzazione e dai maggiori costi legati alla componente premi.

Ammortamenti e svalutazioni (B – 10)

L'importo di 7.747 € migliaia, rispetto a 8.184 € migliaia dell'esercizio 2012, esprime la quota di competenza dell'esercizio in base alla prevista utilità economica dei beni capitalizzati. La diminuzione rispetto all'anno precedente è da ricondurre prevalentemente agli ammortamenti materiali per 1.081 € migliaia in parte compensata dall'incremento degli ammortamenti immateriali per 644 € migliaia.

Accantonamenti per Rischi (B – 12)

Pari a 8 € migliaia nel 2013, erano pari a 852 € migliaia nel 2012, sono legati a contenziosi in atto con fornitori. Si rimanda a quanto indicato in precedenza nel commento relativo ai Fondi rischi ed oneri.

Oneri diversi di gestione (B – 14)

Rispetto ai 560 € migliaia del 2012, si attestano a 1.937 € migliaia del 2013 (di cui 1.357 verso Telecom Italia S.p.A.). L'incremento di 1.377 € migliaia è imputabile principalmente alle sopravvenienze passive e differenze stanziamenti riconducibili:

- al mancato rispetto di KPI previsti nel contratto con Telecom Italia S.p.A. del 2012 per 692 € migliaia;

- a minori ricavi per 469 € migliaia rispetto agli accertamenti 2012, di cui 156 € migliaia riferiti al Ramo conferito che sono derivati da minori costi rispetto a quelli accertati verso fornitori del Ramo.

Gli oneri diversi di gestione sono riferiti a:

	2013	2012
Sopravvenienze passive ordinarie	1.143	186
Quote associative	364	216
Differenza tra i costi stanziati nel precedente esercizio e quelli effettivamente pervenuti	267	71
Perdite per transazioni	109	0
Perdite per alienazioni	22	8
Bolli, tributi locali, sovrattasse e altri oneri diversi	17	60
Libri, giornali e riviste	15	2
Beni per iniziative di rappresentanza	0	16
Borse di studio per stages e corsi	0	1
Totale oneri diversi di gestione	1.937	560

PROVENTI E ONERI FINANZIARI (C)

Il saldo totale della voce è pari a 127 € migliaia (393 € migliaia nel 2012) e comprende:

Proventi finanziari (C – 16)

Per complessivi 154 € migliaia (erano 401 € migliaia nel 2012) , sono costituiti da 10 € migliaia di proventi su crediti verso i dipendenti per prestiti aziendali, da 32 € migliaia di interessi sul conto di corrispondenza intrattenuto con la Capogruppo, da 112 € migliaia di interessi sui crediti per l'Ires corrispondenti alla deduzione dell'Irap sul costo del lavoro derivante dall'entrata in vigore del D.L. 16/2012.

Interessi ed altri oneri finanziari (C – 17)

Per complessivi 27 € migliaia, così suddivisi:

- interessi passivi verso società controllante (19)
- altri interessi e oneri finanziari (8)

Utili e perdite su cambi (C – 17 bis)

Il saldo presenta perdite su cambi per complessivi 1 € migliaia.

PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI (E)

Il saldo proventi ed oneri straordinari è risultato negativo per 3.055 € migliaia rispetto al saldo positivo di 3.983 € migliaia del dicembre 2012, con un peggioramento di 7.038 € migliaia.

Il saldo è stato in particolare determinato da:

- proventi straordinari per 537 € migliaia (erano 5.863 € migliaia nel 2012), riconducibili per 179 € migliaia a minori imposte dirette degli anni precedenti (erano state 5.304 € migliaia nel 2012, per lo più a seguito del riconoscimento della deducibilità dell'Irap sul costo del lavoro derivante dall'entrata in vigore del D.L. 16/2012), e per 358 € migliaia a sopravvenienze attive riferite a partite verso fornitori, soprattutto riferite al Ramo conferito che hanno dato luogo a corrispondenti sopravvenienze lato passivo verso Telecom Italia. Nel 2012 aveva inoltre inciso per 453 € migliaia la proventizzazione del residuo del fondo di mobilità ex lege 223/91;
- oneri straordinari per 3.592 € migliaia (erano 1.880 € migliaia nel 2012), riconducibili agli esodi incentivati per 1.216 € migliaia (erano 1.871 € migliaia nel 2012), all'accantonamento al fondo di

mobilità ex lege 223/91 per 1.900 € migliaia, a sopravvenienze passive riferite a partite verso clienti per 419 € migliaia, alle maggiori imposte dirette degli anni precedenti per 45 € migliaia, a partite del personale per gli altri 12 € migliaia.

IMPOSTE SUL REDDITO DELL' ESERCIZIO (E – 22)

Le imposte dell'anno risultano positive per 2.755 € migliaia e sono determinate dal saldo tra:

- le imposte correnti, positive per 2.563 € migliaia, (erano negative per 5.734 € migliaia nel 2012) che includono proventi dal consolidato fiscale per 8.541 € migliaia e costi per IRAP pari a 5.978 € migliaia, calcolate sulla base di una ragionevole stima dell'imponibile fiscale;
- e le imposte differite e anticipate che sono positive per 192 € migliaia, rispetto ai 365 € migliaia dell'anno precedente.

Si riporta di seguito la riconciliazione tra onere fiscale teorico ed onere fiscale effettivo (in euro):

	IRES	IRAP	TOTALE IMPOSTE	IRES aliquota effettiva	IRAP aliquota effettiva
Risultato ante imposte	-26.594				
Valore produzione netto		204.365			
Variazioni pregresse					
Aliquota ordinaria	27,5%	4,61%			
Carico fiscale teorico	-7.313	9.421			
Provento su perdite fiscali teorico					
Variazioni in aumento	4.569	304			
Variazioni in diminuzione	-9.032	-1.888			
Deduzioni		-73.105			
Carico fiscale effettivo (imposte correnti)	-8.541	5.978	-2.563	32,12%	2,93%
Imposte differite					
- Utilizzo differite pregresse attive	721	7			
- Fabbisogno imposte differite attive	-880	-11			
- Adeguamento differite attive	-29	0			
totale imposte differite	-188	-4	-192		
Totale imposte effettive a conto economico	-8.729	5.974	-2.755		

Con riferimento all'informativa di cui all'art. 2497 bis c.c., viene riportato un prospetto riepilogativo dei dati essenziali del bilancio al 31 dicembre 2012 di Telecom Italia S.p.A., società che esercita l'attività di direzione e coordinamento.

Telecom Italia S.p.A. redige il bilancio consolidato.

TELECOM ITALIA S.p.A		Piazza degli Affari, 2 - 20123 MILANO
DATI ESSENZIALI (migliaia di Euro)		<u>31/12/2012</u>
<u>SITUAZIONE PATRIMONIALE - FINANZIARIA</u>		
Attività immateriali		35.337.495
Attività materiali		10.493.182
Altre attività non correnti		13.598.463
Totale attività non correnti		<u>59.429.140</u>
Attività correnti		7.340.781
Attività cessate/Attività non correnti destinate ad essere cedute		-
TOTALE ATTIVITA'		<u><u>66.769.921</u></u>
PATRIMONIO NETTO		17.728.804
<i>Capitale</i>	10.672.908	
<i>Riserve</i>	6.063.004	
<i>Utili (perdite) accumulati, incluso l'utile dell'esercizio</i>	<u>992.892</u>	
Passività finanziarie non correnti		34.887.389
Fondi relativi al personale		728.065
Fondo imposte differite		1.870
Fondi per rischi e oneri		477.212
Debiti vari e altre passività non correnti		518.265
Totale passività non correnti		<u>36.612.801</u>
Passività correnti		<u>12.428.316</u>
TOTALE PASSIVITA'		<u>49.041.117</u>
TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVITA'		<u><u>66.769.921</u></u>
<u>CONTO ECONOMICO</u>		
Ricavi		16.940.020
Risultato operativo ante ammortamenti, plusvalenze/(minusvalenze) e ripristini di valore/(svalutazioni) di attività non correnti (EBITDA)		8.433.098
Risultato operativo (EBIT)		943.627
Proventi/(oneri) da partecipazioni		36.610
Proventi finanziari		2.232.683
Oneri finanziari		(4.238.119)
Utile/(Perdita) prima delle imposte		(1.025.199)
Imposte sul reddito		(795.904)
Utile/(Perdita) dell'esercizio		(1.821.103)

Per un'adeguata e completa comprensione della situazione patrimoniale e finanziaria di Telecom Italia S.p.A. (Controllante) al 31 dicembre 2012, nonché del risultato economico conseguito dalla Società nell'esercizio chiuso a tale data (ultimo bilancio approvato dalla Controllante), si rinvia alla lettura del bilancio che, corredato della relazione della Società di revisione, è disponibile nelle forme e nei modi previsti dalla legge.

ALTRE INFORMAZIONI PREVISTE DALLA LEGGE

Numero medio di personale equivalente retribuito, tenuto conto della solidarietà, riportato per categoria:

Categorie	2013	2012
Dirigenti	57,91	34,00
Quadri	666,46	433,61
Impiegati	2.468,37	1.731,24
Operai	-	-
	3.192,74	2.197,85

Compensi ad Amministratori e Sindaci ed Organismo di Vigilanza

I compensi spettanti ai Sindaci ed all'Organismo di Vigilanza della società, pari a 85 € migliaia, sono stati imputati a conto economico tenendo presente il periodo di effettiva prestazione.

I membri del Consiglio di Amministrazione non percepiscono alcun compenso.

Il compenso per l'Amministratore deliberato ex art. 2389 cc. è 529 € migliaia.

Roma, 3 marzo 2014

Per il Consiglio di Amministrazione

L' Amministratore Delegato

(Dr. Gianluca Pancaccini)

**RELAZIONE DEL COLLEGIO SINDACALE ALL'ASSEMBLEA
DEI SOCI DI TELECOM ITALIA INFORMATION TECHNOLOGY S.r.l.**

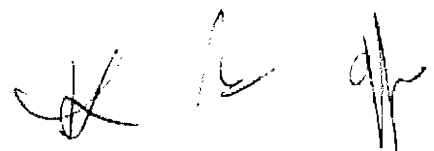
Egregio Socio,

nel corso dell'esercizio chiuso il 31 dicembre 2013 la nostra attività è stata svolta conformemente alle disposizioni di legge, tenendo conto dei Principi di comportamento raccomandati dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili.

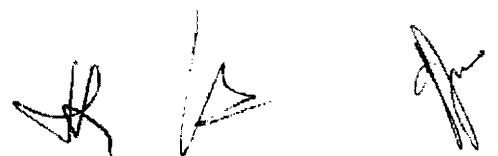
Il Collegio Sindacale, ai fini dello svolgimento delle proprie funzioni, ha acquisito, nel corso dell'esercizio, le informazioni rilevanti sia attraverso scambio informativo con le strutture aziendali e con i rappresentanti della Società di revisione, sia sulla base di quanto riferito nel corso delle sedute del Consiglio di Amministrazione, alle quali il Collegio ha regolarmente assistito.

In particolare:

- abbiamo vigilato sull'osservanza della legge e dell'atto costitutivo e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione;
- abbiamo tenuto cinque riunioni alle quali hanno partecipato i Responsabili di funzioni aziendali e la Società di revisione PricewaterhouseCoopers S.p.A., soggetto incaricato della revisione legale dei conti; nel corso di tali incontri non sono emersi dati o informazioni rilevanti che debbano essere evidenziati nella presente relazione;
- abbiamo partecipato all'assemblea dei soci e alle cinque adunanze del Consiglio di Amministrazione, svoltesi nel rispetto delle norme statutarie, legislative e regolamentari che ne disciplinano il funzionamento e per le quali, sulla base delle informazioni rese disponibili, possiamo ragionevolmente ritenere che le deliberazioni assunte sono state conformi alla legge ed allo statuto sociale e non sono state manifestamente imprudenti, azzardate, in conflitto d'interessi o tali da compromettere l'integrità del patrimonio sociale;
- nel corso delle riunioni del 22 febbraio 2013 e del 31 ottobre 2013 abbiamo approvato le delibere assunte dal Consiglio di Amministrazione in ordine alla sostituzione di tre Amministratori;



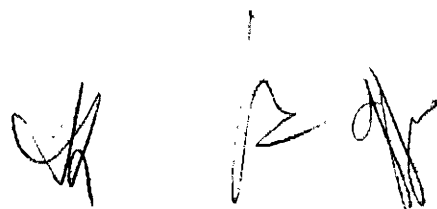
- abbiamo acquisito conoscenza e vigilato sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo della Società anche tramite la raccolta di informazioni dai responsabili delle funzioni;
- relativamente al sistema di controllo interno, diamo atto che la Società:
 - ha adottato la nuova versione del Codice Etico e di Condotta del Gruppo Telecom Italia;
 - ha adottato ed aggiorna costantemente il Modello Organizzativo 231, ai sensi del D. Lgs 231/2001, al fine di prevenire la commissione di reati che possano comportare una responsabilità della Società. Segnaliamo che, nella riunione del 2 aprile 2012, il Consiglio di Amministrazione di TI Information Technology ha deliberato di avvalersi – in linea con le determinazioni assunte dalla controllante Telecom Italia S.p.A. – della facoltà prevista dalla legge del 12 novembre 2011 n. 183, attribuendo al Collegio Sindacale, sino alla scadenza del proprio mandato, le funzioni dell'Organismo di Vigilanza di cui al comma 1, lettera b) dell'articolo 6 del citato decreto legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001. Conseguentemente, a far data dalla suddetta deliberazione, il Collegio Sindacale di TI Information Technology svolge le funzioni di organismo di vigilanza. A tale fine, il Collegio si avvale del supporto del Referente 231 nominato dalla Società e della funzione Compliance 231 di Telecom Italia. Sulla base dei flussi informativi ricevuti, della documentazione e delle informazioni fornite dal Referente 231 e da Compliance 231, nonché dai controlli da questa effettuati, non risultano carenze nell'applicazione del Modello Organizzativo nella Società. Il Collegio Sindacale proseguirà comunque nelle attività di monitoraggio del Modello, per assicurarne il costante adeguamento alla normativa di riferimento e all'evoluzione operativa ed organizzativa aziendale, nonché l'adeguata diffusione e conoscenza da parte del personale della Società;



- abbiamo vigilato sull'adeguatezza del sistema amministrativo e contabile nonché sulla sua affidabilità a rappresentare correttamente i fatti di gestione, mediante informazioni ricevute dalle funzioni preposte, dal soggetto incaricato della revisione legale dei conti e mediante l'esame dei documenti aziendali;
- non sono pervenute denunce ex art. 2408 c.c.;
- non abbiamo avuto evidenza di operazioni atipiche e/o inusuali con le società del Gruppo, con terzi e con parti correlate; i rapporti di natura ordinaria intrattenuti dalla Società con la controllante, le altre Società del Gruppo e con entità correlate sono illustrati nella Relazione degli Amministratori sulla gestione e nella Nota Integrativa al bilancio di esercizio alle quali si fa rinvio anche per quanto attiene l'informativa in ordine all'attività di direzione e coordinamento svolta dalla controllante Telecom Italia. Si segnala l'operazione relativa alla scissione parziale di TI Sparkle S.p.A. in favore di Telecom Italia Information Technology S.r.l. con l'attribuzione alla stessa TI Information Technology, del ramo d'azienda "IT Development and Operations" di TI Sparkle, che assicura la definizione dell'architettura, la progettazione e lo sviluppo dei sistemi a supporto del business e dei sistemi OSS di competenza nonché la gestione operativa delle piattaforme applicative e dei sistemi infrastrutturali IT. La scissione ha avuto efficacia 1° gennaio 2014.

Nel corso dell'attività di vigilanza, come sopra descritta, non sono emersi elementi significativi tali da richiedere la menzione nella presente relazione. Abbiamo esaminato il progetto di bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2013, in merito al quale, non essendo a noi demandato il controllo analitico di merito, abbiamo vigilato sull'impostazione generale data allo stesso, sulla sua generale conformità alla legge per quel che riguarda la sua formazione e struttura e a tale riguardo non abbiamo osservazioni particolari da riferire.

Per quanto a nostra conoscenza, il Consiglio di Amministrazione, nella redazione del bilancio, non ha derogato alle norme di legge ai sensi dell'art. 2423, comma quattro, codice civile.



In considerazione di quanto in precedenza evidenziato e tenuto conto che la Società di revisione PricewaterhouseCoopers S.p.A. ha rilasciato la propria relazione sul bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2013 in data odierna, dalla quale non emergono rilievi o riserve ed in cui si attesta che il bilancio di esercizio rappresenta in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria e il risultato economico della Società, il Collegio Sindacale, per quanto lo concerne, preso atto delle risultanze del progetto bilancio di esercizio al 31 dicembre 2013, non ha obiezioni da formulare in merito alla sua approvazione e alla proposta di deliberazione formulata dal Consiglio di Amministrazione.

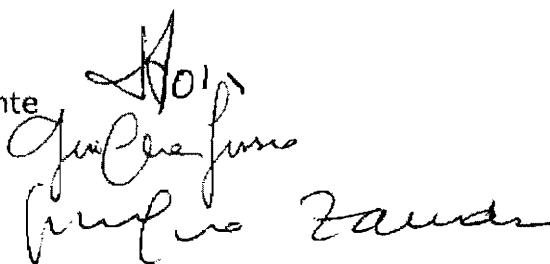
Roma, 21 marzo 2014

IL COLLEGIO SINDACALE

Prof. Gaetano Troina, Presidente

Dott.ssa Giuseppina Fusco

Prof. Gianfranco Zanda



The image shows three handwritten signatures in black ink. The top signature is 'Troina', the middle one is 'Giuseppina Fusco', and the bottom one is 'Gianfranco Zanda'. The signatures are written in a cursive, flowing style.



**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE AI SENSI
DELL'ARTICOLO 14 DEL DLGS 27 GENNAIO 2010, N° 39 E
DELL'ARTICOLO 165 DEL DLGS 24 FEBBRAIO 1998, N° 58**

TELECOM ITALIA INFORMATION TECHNOLOGY SRL

BILANCIO D'ESERCIZIO AL 31 DICEMBRE 2013



RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE AI SENSI DELL'ARTICOLO 14 DEL DLGS 27 GENNAIO 2010, N° 39 E DELL'ARTICOLO 165 DEL DLGS 24 FEBBRAIO 1998, N° 58

Al Socio Unico della
Telecom Italia Information Technology Srl

- 1 Abbiamo svolto la revisione contabile del bilancio d'esercizio della Telecom Italia Information Technology Srl chiuso al 31 dicembre 2013. La responsabilità della redazione del bilancio in conformità alle norme che ne disciplinano i criteri di redazione compete agli amministratori della Telecom Italia Information Technology Srl. È nostra la responsabilità del giudizio professionale espresso sul bilancio e basato sulla revisione contabile.
- 2 Il nostro esame è stato condotto secondo i principi e i criteri per la revisione contabile raccomandati dalla CONSOB. In conformità ai predetti principi e criteri, la revisione è stata pianificata e svolta al fine di acquisire ogni elemento necessario per accertare se il bilancio d'esercizio sia viziato da errori significativi e se risulti, nel suo complesso, attendibile. Il procedimento di revisione comprende l'esame, sulla base di verifiche a campione, degli elementi probativi a supporto dei saldi e delle informazioni contenuti nel bilancio, nonché la valutazione dell'adeguatezza e della correttezza dei criteri contabili utilizzati e della ragionevolezza delle stime effettuate dagli amministratori. Riteniamo che il lavoro svolto fornisca una ragionevole base per l'espressione del nostro giudizio professionale.

Per il giudizio relativo al bilancio dell'esercizio precedente, i cui dati sono presentati ai fini comparativi secondo quanto richiesto dalla legge, si fa riferimento alla relazione da noi emessa in data 21 marzo 2013.
- 3 A nostro giudizio, il bilancio d'esercizio della Telecom Italia Information Technology Srl al 31 dicembre 2013 è conforme alle norme che ne disciplinano i criteri di redazione; esso pertanto è redatto con chiarezza e rappresenta in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria e il risultato economico della Società.
- 4 Si segnala che nel corso dell'esercizio, come descritto dagli amministratori nelle note al bilancio, la Società ha intrattenuto significativi rapporti di natura commerciale e finanziaria con la Società controllante Telecom Italia SpA.
- 5 La responsabilità della redazione della relazione sulla gestione in conformità a quanto previsto dalle norme di legge compete agli amministratori della Telecom Italia Information Technology Srl. È di nostra competenza l'espressione del giudizio sulla coerenza della relazione sulla gestione con il bilancio, come richiesto dalla legge. A tal fine, abbiamo svolto le procedure

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.812.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - **Bari** 70124 Via Don Luigi Guanella 17 Tel. 0805640211 - **Bologna** Zola Predosa 40069 Via Tevere 18 Tel. 0516186211 - **Brescia** 25123 Via Borgo Pietro Wuhler 23 Tel. 0303697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - **Genova** 16121 Piazza Dante 7 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Piazza dei Martiri 58 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - **Parma** 43100 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - **Trento** 38122 Via Grazioli 73 Tel. 0461237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 043225789 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001



indicate dal principio di revisione n° 001 emanato dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili e raccomandato dalla CONSOB. A nostro giudizio la relazione sulla gestione è coerente con il bilancio d'esercizio della Telecom Italia Information Technology Srl al 31 dicembre 2013.

Roma, 21 marzo 2014

PricewaterhouseCoopers SpA

A handwritten signature in blue ink is written over the company name. The signature is highly stylized and cursive, appearing to read 'Luca Bonvino'.

Luca Bonvino
(Revisore legale)