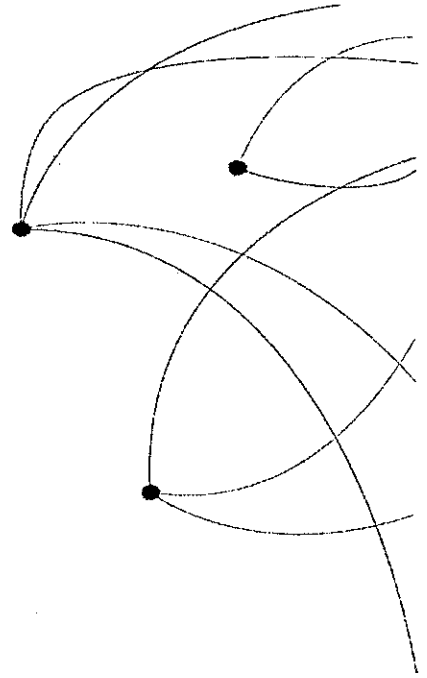




INFORMATION TECHNOLOGY



BILANCIO 31 DICEMBRE 2014



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.

(*) Dimissionario dal 29 gennaio 2015

SOMMARIO

1 SITUAZIONE DELLA SOCIETÀ E SINTESI DELLA GESTIONE 2014	5
2 RISULTATI DELLA GESTIONE 2014	7
2.1 ANALISI DELLE PRINCIPALI VOCI DI CONTO ECONOMICO	7
2.2 INVESTIMENTI	10
2.3 RISORSE UMANE/PERSONALE	14
3 ANDAMENTO DELLE ATTIVITÀ	19
3.1 TI S.P.A.	19
3.1.1 TRASFORMAZIONE	20
3.1.2 RAZIONALIZZAZIONE/EVOLUZIONE ARCHITETTURALE	29
3.1.3 GESTIONE/MANUTENZIONE DELLE ATTIVITÀ CORRENTI	44
3.1.4 ALTRE ATTIVITÀ VERSO TI S.P.A.	54
3.2 AZIENDE DEL GRUPPO TELECOM ITALIA	58
3.3 MERCATO ESTERNO	62
3.3.1 MERCATO ESTERNO (ATTRAVERSO TELECOM ITALIA DIVISIONE BUSINESS)	62
3.3.2 MERCATO ESTERNO DIRETTO	64
3.4 QUALITÀ, CERTIFICAZIONI E ALTRE ATTIVITÀ INTERNE	65
4 EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE	83
5 SCHEMI RICLASSIFICATI	84
6 PARTI CORRELATE	87
7 INDICATORI DI RISCHIO	89
8 ULTERIORI INFORMAZIONI	90

- ✓ SITUAZIONE DELLA SOCIETÀ E SINTESI DELLA GESTIONE 2014
- ✓ RISULTATI DELLA GESTIONE 2014

1 SITUAZIONE DELLA SOCIETÀ E SINTESI DELLA GESTIONE 2014

Il conto economico al 31 Dicembre 2014 chiude con una perdita di 8.505 € migliaia, rispetto ad una perdita di 23.839 € migliaia del dicembre 2013, dopo aver accantonato 960 € migliaia al Trattamento di Fine Rapporto di Lavoro Subordinato, computato ammortamenti per 8.383 € migliaia ed effettuato accantonamenti ai fondi per 169 € migliaia.

In particolare, la minore perdita del 2014 per 15.334 € migliaia rispetto a quello dell'analogo periodo del 2013 è dovuta:

- al miglioramento del risultato operativo per 19.710 € migliaia, essendosi la perdita operativa attestata a 3.956 € migliaia rispetto ai 23.666 € migliaia dell'anno precedente. A fronte della riduzione del valore della produzione di circa 57.757 € migliaia, principalmente per effetto dei ricavi (-58.533 € migliaia), è corrisposta infatti una riduzione dei costi operativi per 77.467 € migliaia ed in particolare delle prestazioni professionali IT per circa 70.678 € migliaia, del costo del lavoro per 8.065 € migliaia, a fronte di un incremento del livello degli altri costi operativi per 1.276 € migliaia;
- al peggioramento dei risultati della gestione finanziaria per 482 € migliaia. Il saldo è stato negativo per 355 € migliaia rispetto al saldo positivo di 127 € migliaia nell'anno precedente;
- al miglioramento del saldo proventi ed oneri straordinari per 1.696 € migliaia, riconducibile principalmente ai minori costi per la mobilità ex lege 223/91 per 1.876 € migliaia, alla proventizzazione per 358 € migliaia di parte del fondo di mobilità ex lege 223/91 ed ai maggiori esodi per 566 € migliaia sostenuti nel 2014 rispetto al dicembre 2013;
- a maggiori imposte per 5.590 € migliaia, derivanti dai minori proventi da adesione al consolidato fiscale.

Relativamente al contratto per la fornitura di servizi informatici con Telecom Italia S.p.A., dopo aver stipulato un contratto temporaneo rivolto a garantire la continuità nella gestione delle attività di TI.IT verso Telecom Italia S.p.A. e regolare i rapporti economici tra le due società nei primi mesi dell'anno, si è proceduto ad agosto a stipulare il contratto definitivo per il 2014, secondo logiche di efficientamento ed in linea con le migliori *practice* di mercato. Il contratto prevede attività a canone per circa 205 mln di €, con una riduzione del valore di circa 64 mln di € su base annua, per:

- una rivisitazione del perimetro della componente 2014 "a canone" principalmente con riclassificazione di alcune attività verso la tipologia "on demand" (es. Demand Management & Technical Scheduling e IT Security & Risk Management) ed altre da "on demand" "a canone". L'impatto complessivo sul valore dei canoni della diversa classificazione è di una riduzione di circa 34 mln di €;
- un ridimensionamento del valore di vendita delle componenti "a canone" per circa 30 mln di € anche in relazione ad un risparmio significativo della spesa esterna di TI.IT S.r.l. sulla componente di gestione applicativa.

Per le attività "on demand" è previsto l'utilizzo di Modelli di Pricing rappresentati da un "Forfait" o da un "Fixed Price". Il modello di pricing a "forfait" è basato su stime concordate di volumi valorizzate con tariffe contrattuali confrontabili con il Mercato per singolo Servizio Contrattuale richiesto dal Committente ed in particolare è stato definito come driver di prezzo il Full Time Equivalent (FTE), espresso in prezzo per giorno persona equivalente (g/p). Per il Modello Fixed Price, applicabile solo ai Servizi della categoria "Deployment Progetti Chiavi in mano", la congruità del corrispettivo si sostanzia con la valorizzazione dei singoli Servizi Contrattuali che di volta in volta si renderanno necessari per il Deployment del Progetto e per i quali la distinta base sarà arricchita degli elementi quali/quantitativi relativi all'incidenza delle fasi del Ciclo di vita di sviluppo e ai volumi delle unità di prodotto (Function point e Configuration point).

Dal 1° gennaio 2014, è operativa l'operazione di scissione parziale di TI Sparkle a favore di Telecom Italia Information Technology. Per garantire continuità nella gestione delle attività, per i primi sei mesi, è stato formalizzato tra le parti un contratto temporaneo che ha regolato i rapporti tra le due società in via esclusiva ed in continuità rispetto ai precedenti servizi forniti dal ramo d'azienda scisso. Il contratto temporaneo è stato prorogato per tutto il 2014, con un valore del canone per i servizi resi di 6,8 mln di €.

2 RISULTATI DELLA GESTIONE 2014

2.1 Analisi delle principali voci di Conto Economico

► Valore della Produzione

Il valore della produzione del periodo in esame ammonta a 533.922 € migliaia (591.679 € migliaia nel corrispondente periodo 2013) ed è determinato, oltre che dai ricavi per 528.603 € migliaia (erano 587.136 € migliaia nel 2013), dalle capitalizzazioni dei costi della manodopera sociale dedicata allo sviluppo di software interno per 2.254 € migliaia (erano 820 € migliaia nel 2013), e dagli altri proventi che si sono attestati a 3.065 € migliaia rispetto ai 3.723 € migliaia del 2013.

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

Euro/000	2014	2013	Diff.
verso:			
Telecom Italia S.p.A	515.652	584.311	-68.659
TI Sparkle S.p.A	10.107	333	9.774
Olivetti S.p.A.	1.153	1.308	-155
HR Services S.r.l.	437	25	412
Altre Società del Gruppo Telecom Italia	1.154	783	371
Gruppo Telecom Italia	528.503	586.760	-58.257
Terzi	100	376	-276
Totale Vendite prestazioni e servizi	528.603	587.136	-58.533

La riduzione dei ricavi per 58.533 € migliaia rispetto all'esercizio precedente è riconducibile per lo più ai minori ricavi verso Telecom Italia S.p.A., compensati in parte dai maggiori ricavi per i servizi forniti dal ramo d'azienda scisso verso TI Sparkle.

In particolare, i ricavi verso la controllante hanno registrato una riduzione di 68,7 mln di € riconducibile per circa 30,6 mln di € alla componente a canone, opportunamente confrontata a parità di perimetro ovvero tenuto conto del passaggio di attività da servizi a canone a servizi "on demand", e per circa 38,1 mln alla componente "on demand".

Gli altri proventi, pari a 3.065 € migliaia, sono essenzialmente riconducibili:

- a riaddebiti costi nei confronti dei dipendenti per 674 € migliaia, recuperi costi per 452 € migliaia e penali applicate nei confronti di fornitori per inadempienze contrattuali per 59 € migliaia;

- alle sopravvenienze attive legate a partite pregresse (680 € migliaia), relative a minori prestazioni professionali legali e IT, a minori spese telefoniche, a minori costi di funzionamento dell'Assilt e a minori compensi del personale non dipendente;
- ai proventi derivanti dai rimborsi di personale distaccato (383 € migliaia) ed ai proventi relativi a progetti formativi il cui finanziamento è stato approvato da Fondimpresa (458 € migliaia);
- a contributi dell'Unione europea per i progetti ACC, Nemesys ed Eit (198 € migliaia);
- all'assorbimento fondi rischi per 154 € migliaia (erano stati 729 € migliaia nel 2013);
- ed infine ad utili da alienazione di alcuni beni (7 € migliaia).

► Costi della Produzione

I costi della produzione (inclusi gli ammortamenti) sono stati pari a 537.878 € migliaia (615.345 € migliaia a dicembre 2013).

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

- **Prestazioni Professionali e consumi IT.** Si registra una riduzione da 322.426 € migliaia del dicembre 2013 a circa 251.748 € migliaia del dicembre 2014 dei costi delle prestazioni professionali IT. La diminuzione di circa 70.678 € migliaia è riconducibile sia alla riduzione della componente "on demand" dei servizi da parte della clientela sia ai risparmi realizzati sulla spesa esterna. Per quanto riguarda i costi legati ai consumi IT, nel 2014 si sono attestati a 2.233 € migliaia (1.286 € migliaia tra i costi per servizi e 947 € migliaia tra costi per materie prime e consumi) con un decremento di 13 € migliaia rispetto ai 2.246 € migliaia del 2013 (1.270 € migliaia tra i costi per servizi e 976 € migliaia tra costi per materie prime e consumi).
- **Costo del lavoro.** Il costo del lavoro, al netto degli esodi, è stato pari a 219.959 € migliaia rispetto ai 228.024 € migliaia del 2013. La riduzione di circa 8,1 mln di € è imputabile:
 - da una parte, ai minori costi derivanti dall'applicazione dei contratti di solidarietà del biennio 2013-2014 per tutti i mesi del 2014 a fronte dell'avvio lo scorso anno da maggio 2013 (circa 6,9 mln di €), dal recupero della quota del Tfr per effetto dei contratti di solidarietà 2010-2012 (circa 2,7 mln di €), dal minor PDR (circa 8,1 mln di €) e dall'incidenza nel 2013 degli accordi di armonizzazione a seguito del conferimento di ramo per circa 1,7 mln di €;
 - dall'altra, ai maggiori costi derivanti dalla minore fruizione di ferie e festività (circa 3,1 mln di €), dal personale proveniente da Ti Sparkle (circa 2,9 mln di €), da variazioni CCNL e retributive per 5,3 mln di €.
- **Altri Costi di produzione.** Nel 2014 i costi esterni diversi dalle categorie precedenti sono stati pari a 63.938 € migliaia (erano 62.649 € migliaia del 2013), con un incremento di 1.289 € migliaia. Sull'aumento hanno inciso, da un lato, l'incremento dei costi della logistica per 961 € migliaia, degli ammortamenti per 637 € migliaia e della formazione per 470 € migliaia, dall'altro, il fatto che nel 2013 si era proceduto alla consuntivazione definitiva degli SLA del precedente contratto che, per il mancato rispetto dei target di alcuni KPI, aveva portato a riconoscere nei confronti della Capogruppo un importo di 692 € migliaia.

► Proventi e Oneri Finanziari

Il saldo dei proventi/oneri finanziari presenta un peggioramento di 482 € migliaia, passando da un saldo positivo di 127 € migliaia del 2013 ad un saldo negativo di 355 € migliaia del 2014. Il peggioramento è imputabile essenzialmente ai 467 € migliaia di interessi per la cessione dei crediti per l'Ires corrispondenti alla deduzione dell'Irap sul costo del lavoro derivante dall'entrata in vigore del D.L. 16/2012.

► **Proventi e Oneri Straordinari**

Il saldo negativo di 1.359 € migliaia di dicembre 2014 (nel 2013 era stato negativo per 3.055 € migliaia) presenta una variazione di 1.696 € migliaia, determinata essenzialmente dai minori oneri di ristrutturazione per 1.310 € migliaia (maggiori esodi per 566 € migliaia a fronte della diminuzione di 1.876 € migliaia per mobilità) e dalla proventizzazione per 358 € migliaia di parte del fondo di mobilità *ex lege* 223/91.

2.2 Investimenti

► Investimenti

Nel corso del 2014 sono stati effettuati investimenti per 14.067 € migliaia (9.462 € migliaia nell'analogo periodo 2013). Gli investimenti sono riconducibili a investimenti immateriali per 6.958 € migliaia (erano 6.788 € migliaia nel 2013) e di natura materiale per 7.109 € migliaia, per rinnovo di dotazioni interne e server (erano 2.674 € migliaia nel 2013).

Gli investimenti immateriali hanno riguardato:

- ✓ **Evoluzione Sistemi della Domanda IT 2014** (1.637 € migliaia) – L'iniziativa si declina nel supporto del processo di gestione della domanda della produzione IT attraverso la realizzazione e/o l'adeguamento dei sistemi ai processi e ai modelli di gestione di Telecom Italia, 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 di riferimento, sono state realizzate le seguenti attività: adeguamento modalità calcolo avanzamento ciclo attivo; evoluzione report a supporto del processo TI IT; automazione inserimento dati pianificazione industriale; miglioramento usabilità Tracking Agesp; adeguamento Catalogo offerte Mobile al kit di rilascio di Service Creation; semplificazione gestione esigenza; automazione produzione bollettino Service Manager; funzionalità di bilanciamento budget mediante ticket; nuovo modulo reportistica Artemis; nuova interfaccia modulo budget su Artemis e integrazione Sistema Pianificazione industriale con Sistema GOVECO
- ✓ **Infrastructural Capacity TI IT 2014** (161 € migliaia) – Nel 2013 sono stati acquisiti I TOOL Software dal fornitore BMC per poter abilitare la messa a regime di un processo di Capacity Management Infrastrutturale, che non era definito in modo strutturato negli esercizi precedenti. L'obiettivo di tale processo è stato quello di razionalizzare l'utilizzo delle risorse e di attivare il processo di refill just-in-time, in coerenza con il muoversi del business, partendo dalla fotografia della disponibilità e dello stato di saturazione delle grandezze infrastrutturali monitorate (server Virtuali, Storage, Lan Passiva, Spazio, Energia) e dagli influenzatori di business (necessità di breve, medio e lungo termine). Nel 2014 il processo è entrato a regime. A livello finanziario, gli investimenti necessari sono relativi alle manutenzioni SW dei prodotti informatici a supporto del processo.
- ✓ **Ambienti di sviluppo e collaudo 2014** (1.959 € migliaia) – L'ambito di Trasformazione Infrastrutturale ha previsto l'esecuzione di sviluppo e collaudo della nuova suite applicativa, funzionale all'evoluzione dei sistemi e dei tools che abilitano l'industrializzazione dei processi di Operations IT. Il progetto è stato suddiviso in tre tronconi di razionalizzazione, uno relativo agli ambienti virtualizzati X86 e SUN Solaris (lotto1), uno relativo ai sistemi discreti distribuiti sui vari Data Center (lotto2), uno relativo agli ambienti virtualizzati HP-UX ed IBM-AIX ed ai sistemi verticali del DC Pomezia (lotto3). Nel periodo di riferimento: il lotto1 è stato completato con successo, migrando tutte le farm virtuali X86 da Pomezia a Napoli; si è effettuata l'acquisizione di software per il miglioramento delle performance degli ambienti NGDC e dei tool a supporto del ciclo di sviluppo (lo spostamento ha coinvolto oltre 500 ambienti applicativi); è stata portata a termine con successo la

migrazione del lotto2 (target su DC Bari) e del lotto3 (target su DC Napoli). Le attività finora svolte hanno portato ad identificare e portare allo spegnimento di 262 server, di cui diversi di classe enterprise. L'ambito Application Development Management ha avuto 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; in particolare, è stato acquisito il software per il miglioramento delle performance degli ambienti NGDC e dei tool supporto del ciclo di sviluppo.

✓ **Sistema Go.ve.co.** (1.865 € migliaia) – L'iniziativa, avviata nel 2013, ha previsto la realizzazione di un sistema di Governo degli Economics IT con il fine di:

- migliorare l'accountability e la relazione End-To-End 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" (ad esempio, clienti, sistemi, ambiti) correlando le dimensioni di natura economica a servizi/ prodotti erogati.

In particolare, nel periodo di riferimento sono stati effettuati i rilasci per il completamento delle funzionalità di base di ciclo attivo e passivo e delle funzionalità di Contabilità Industriale.

✓ **Sistemi Miglioramento Servizi IT** (1.297 € migliaia)

- Tool di Vendor Monitoring – L'iniziativa, avviata nel 2013, ha avuto come obiettivo l'implementazione, su piattaforma Tagetik, del 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. Per quanto concerne il 2014, l'obiettivo è stato quello di arricchire di nuove funzionalità il tool rilasciato nella sua prima versione nel corso del 2013, nonché di semplificare alcune funzionalità per garantirne un maggiore e più rapido utilizzo. In particolare, sono stati realizzati nel periodo di riferimento: consolidamento del tool ed abilitazione/facilitazione dell'uso da parte degli Utenti; Full adoption del sistema di Vendor Monitoring ed integrazione parziale con sistemi correlati (Goveco in input e Qlikview in output); completamento delle nuove modalità di gestione del DB per la vista integrata dei contratti SW (gestione condivisa con Administration & Control del processo di definizione del Budget e della gestione dei dati relativi alla contrattualizzazione per la natura SW); una revisione delle modalità di gestione del DB HW; completamento delle funzionalità di reportistica relative a Resource Type, Richieste di Acquisto, Ordini ed Entrate Merci; introduzione di nuove modalità di gestione delle subforniture e delle trattative dirette; definizione dei requisiti per l'estensione delle modalità di controllo e di reporting relative all'avanzamento economico, attraverso l'introduzione del dettaglio per "Business Plan e Commessa" e la possibilità di avere un avanzamento economico per singola offerta. Inoltre, nel corso dell'ultimo trimestre è stato sviluppato un modello dati con le informazioni di dettaglio di monitoraggio dei Vendor provenienti dalle diverse fonti aziendali ed è stato definito un set di indicatori di performance per il confronto dei Vendor e disegnato un nuovo layer di reportistica direzionale con focus sul controllo agli

accessi alle sedi Telecom ed infine implementato ed esercito un Pilota extra-sistema per la revisione degli obiettivi e l'integrazione delle analisi sui Vendor.

- Tool di supporto di Risk Management – Il tool è stato implementato ed è stato diffuso a partire dal 2013 complessivamente su otto progetti aventi rilevanza per il Business Telecom Italia. 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. Nel periodo di riferimento, il progetto è stato completato con il rilascio di una versione aggiornata del tool (PRCP 3.0), che permette una gestione End-To-End del rischio di progetto e la valutazione delle performance raggiunte tramite il monitoraggio di "KPI" (Key Performance Indicators) di avanzamento tecnico, economico e di qualità. Il prodotto consente 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 su indicazione del Top Management.
- Tool di Project Management - Nel primo trimestre 2014, è stata avviata l'iniziativa per la progettazione e realizzazione di un tool di project management. Il tool, basato sulla piattaforma Microsoft Share Point/Project, realizza, attraverso una serie di customizzazioni e regole di utilizzo, la pianificazione tecnica "integrata" dei progetti di trasformazione. La realizzazione è stata avviata su tre progetti pilota ("NGOM" piattaforma unica per Order Management, "EFBM" Evoluzione Fatturazione Business Mobile, "OpeRa" Operations and reporting Analytics); a seguito di priorità operative, l'iniziativa è stata temporaneamente sospesa.
- Monitoring delle Performance – 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, è stato progettato l'ambiente hardware e software sul quale opera il tool ed è stato realizzato il prototipo per la gestione del processo di assurance dei "KPI" (Key Performance Indicators). Nel corso del 2014, il prodotto è stato arricchito integrando il tool NPrinting con Qlikview per la formattazione automatica dei report direzionali ed è stata progettata e realizzata una versione di Dashboard di monitoraggio del funzionamento dell'azienda che ha consentito di analizzare i risultati ottenuti negli anni 2013 e 2014 come supporto alla definizione di standard e valori target da utilizzare per il 2015, utilizzando un metodo di lavoro prototipale-incrementale che ha consentito di affinare i risultati a mano a mano che i requisiti venivano consolidati. In particolare, nel periodo di riferimento, sono state rilasciate le seguenti funzionalità:
 - Dizionario delle Misure - evoluzioni del dizionario con la gestione delle relazioni tra "KPI", Dimensioni e Report
 - Funzionalità di supporto al processo di produzione dei report direzionali di monitoraggio della qualità e delle performance TI IT- specializzazione di flusso di lavoro indirizzata alla produzione delle report Business Review
 - Funzionalità di supporto al processo di audit dei "KPI" che regolano il contratto TI IT/Telecom Italia – automazione della gestione del calendario delle sessioni di verifica e della produzione del piano di attività delle verifiche
 - Automazione dei report direzionali relativamente ai "KPI" Prioritari – evoluzioni del calcolo dei KPI di Disponibilità e Difettosità.

✓ **GEAS - Gestione Elenchi Amministratore di Sistema** (39 € migliaia) – Nel rispetto del provvedimento del Garante Privacy del 27 novembre 2008 “Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di Amministratore di Sistema” e successive modifiche ed interpretazioni fornite sempre dal Garante Privacy, l’iniziativa ha l’obiettivo di garantire l’adozione di specifiche cautele nello svolgimento delle mansioni svolte dagli Amministratori di Sistema. Sono, inoltre, previsti accorgimenti e misure di natura tecnico-organizzativa al fine di agevolare l’esercizio dei doveri di controllo da parte del titolare del trattamento. Il sistema a supporto consente di:

- raccogliere e conservare le designazioni individuali degli Amministratori di Sistema;
- creare, gestire ed aggiornare i relativi Elenchi;
- archiviare le lettere di nomina degli Amministratori di Sistema, firmate per accettazione.

2.3 Risorse Umane/Personale

► Organizzazione

In data 1° gennaio 2014 TI IT ha acquisito il ramo d'azienda rappresentato dalla Funzione "IT Development and Operations" di Sparkle e composto da 51 unità. L'acquisizione è stata finalizzata a conseguire economie di scala sulle risorse IT (hardware, software, servizi e infrastrutture tecnologiche), standardizzare i processi oltre alla messa in condivisione di competenze specialistiche. In data 10 febbraio 2014 è stata, quindi, costituita la funzione "Application Development & Management Sparkle" le cui responsabilità riguardano la definizione dell'architettura, la progettazione e lo sviluppo – per quanto di competenza - dei sistemi a supporto del business e dei sistemi a supporto delle Operations di rete, nonché la gestione operativa delle piattaforme applicative, dei sistemi e delle infrastrutture IT.

In data 2 luglio 2014 è stata operata una rivisitazione organizzativa in TI IT incentrata sulla semplificazione e sull'adeguamento del modello al Piano Industriale. L'intervento principale ha riguardato la funzione Application Development & Management, in cui le attività di design, sviluppo e collaudo funzionale di ciascun dominio applicativo sono state ricomposte in un'unica responsabilità in ottica di presidio End-to-End dell'intero ciclo di vita del software. Inoltre, all'interno della funzione "Architecture", è stata creata una funzione denominata "IT Roadmap Licence & Software Management" finalizzata al presidio della pianificazione architetture ed al governo economico gestionale delle licenze software. Nella funzione People Value sono confluite le attività di "Process Management" per la definizione e la certificazione dei processi a supporto della leva organizzativa e di standardizzazione della fabbrica.

È stata, inoltre, superata in ambito "Demand & Service Management" la funzione "Revenue Assurance" con contestuale confluenza delle attività di revenue nella struttura di "Support Functions & Revenue Assurance" e delle attività di Fraud nella Funzione di "Business & Fraud". Le attività di presidio della qualità, delle performance e di vendor monitoring, sono state infine accentrate in una nuova funzione denominata "Operations Support" determinando il relativo superamento della funzione "Operating Governance" e l'ulteriore contestuale confluenza delle attività di project office management all'interno della funzione "Program & Operations Planning" di "Demand & Service Management". Oltre le cariche di Amministratore Delegato e Presidente, sono presenti 46 posizioni - ricoperte da 39 Dirigenti e 7 Quadri - secondo l'architettura del nuovo modello Organization Design di comunicazione organizzativa definito dalla Capogruppo; la descrizione della Società si completa altresì con ulteriori posizioni di organizzazione operativa e professionale per il funzionamento dei processi/attività.

► Organici

L'organico di TI.IT al 31 dicembre 2014 è pari a 3.510 unità ripartito tra 57 dirigenti (1,6%), 711 quadri (20,3%), 2.742 impiegati (78,1%).

L'organico interessato da occupazione part-time è pari a 206 risorse.

L'età media è pari a 48,23 anni.

Il tasso di scolarizzazione si distingue per il 46,4% di laureati ed il 53,1% di diplomati.

Il genere è suddiviso tra il 33% di donne ed il 67% di uomini.

Nel corso del 2014 sono state consuntivate 84.844 giornate in regime di solidarietà.

Le assunzioni nell'anno dal mercato esterno sono state pari a 32, cui si aggiungono due trasferimenti dal Gruppo, oltre i 51 del conferimento TI Sparkle, mentre le uscite sono state 37 (cessazioni e mobilità).

► Relazioni Sindacali

Il 6 febbraio 2014, si è svolto l'incontro di verifica sull'andamento degli accordi sottoscritti il 16 aprile 2013 con le RSU e le OO.SS. nel quale è stato comunicato il dato delle internalizzazioni consuntivate nel 2013 pari a 115 FTE, risultato migliorativo rispetto ai 58 FTE previsti per il medesimo anno negli accordi del 16 aprile. Nel corso del medesimo incontro, l'Amministratore Delegato ha illustrato lo scenario dell'Information Technology del Gruppo Telecom Italia per il triennio 2014-16.

Il 20 febbraio 2014, si è svolto un ulteriore incontro con le RSU e le OO. SS. nel quale è stata data evidenza del piano di ottimizzazione dell'allocazione delle risorse interne che si pone la finalità di creare:

- ribilanciamento interni/esterni nei diversi domini in ambito ADM per ottimizzare il presidio dei processi/attività a seguito variazione di contesto (minor presenza di personale esterno, spinta su progetti di trasformazione con prevalenza di risorse interne);
- miglioramento del presidio ADM in alcune sedi con concentrazione delle attività su un minor numero di domini per favorire lo sviluppo ed il consolidamento di competenze specialistiche;
- internalizzazione delle attività di Demand e di Technical Security
- predisposizione delle attività su progetti di trasformazione già attivi (ad esempio "OpeRA" - Operations Reporting & Analytics, "DIN" - Dynamic Inventory, etc.) e da avviare nel corso del 2014 (ad esempio Digital "BSS" - Business Support System, Big Data, etc.).

Il 29 luglio 2014, si è svolto un ulteriore incontro di verifica sull'andamento degli accordi sottoscritti il 16 aprile 2013 con le RSU e le OO.SS. nel quale è stata data evidenza del dato delle internalizzazioni realizzate al 30 giugno 2014 pari a 366 FTE. Nel corso del medesimo incontro si è anche proceduto ad illustrare e motivare le modifiche organizzative intervenute il 2 luglio 2014 e a sottoscrivere l'accordo per l'armonizzazione dei trattamenti normativi ed economici per i dipendenti del ramo acquisito da Telecom Italia Sparkle S.p.A. il 1° gennaio 2014.

Il 31 ottobre 2014 si è conclusa la trattativa sul premio di risultato con la sottoscrizione di un accordo con le RSU e le OO. SS. che ha rinnovato l'istituto per il triennio 2014-2016. I punti principali dell'accordo sono:

- identificazione dei seguenti 3 parametri:
 - Ebitda di TI SpA con peso del 40% (con soglia di accesso all'intero Premio posta al 90%);
 - disponibilità delle piattaforme IT Mission Critical con peso del 40%;
 - difettosità del software con peso del 20%;
- erogazione annuale, con le competenze del mese di giugno dell'anno successivo a quello di competenza;
- durata triennale per salvaguardare le previsioni definite dagli accordi interconfederali, ma con rivisitazione dell'istituto alla fine del primo biennio per favorirne l'allineamento temporale al Premio di Risultato di TI S.p.A.

Il 18 novembre 2014 si è proceduto a sottoscrivere con le Segreterie Nazionali SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL accordi relativi alla definizione delle unità produttive per le elezioni delle RSU ed all'identificazione di un coordinamento nazionale delle RSU.

In pari data, si è inoltre proceduto con le medesime OO. SS. a rinnovare l'accordo sulle agibilità sindacali in linea con quanto già definito dalle stesse con la Capo Gruppo.

Nel corso del 2014, si sono svolti con le RSU e le OO.SS. territoriali incontri nelle unità produttive di Trento, Torino, Roma, Napoli, Milano e Padova, dove ci si è confrontati sugli scenari impattanti le singole realtà.

Si è inoltre proceduto con le RSU e OO.SS. territorialmente competenti alla sottoscrizione degli accordi per la smonetizzazione della festività patronali per le sedi del Lazio, della Lombardia e della Val d'Aosta.

► **Formazione, Riqualificazioni e Riconversioni.**

In totale al 31 dicembre 2014 sono state erogate circa 16.000 giornate di formazione per una media di circa 4,5 giornate fruite pro-capite, ed un *coverage* del 48%.

Complessivamente sono stati realizzati 588 eventi per 1.783 giornate di docenza erogate.

Le attività formative sono state realizzate sia con docenza interna che esterna e sono state finalizzate prevalentemente (89%) all'acquisizione di competenze e tecnologie propedeutiche alle riconversioni professionali mediante internalizzazione di attività nel biennio 2013-2014.

► **Logistica e Servizi Generali**

L'attività è stata caratterizzata dal proseguimento del processo di ottimizzazione degli spazi e di riduzione della distribuzione del personale sul territorio avviato nel 2013, che si è sostanziato nel rilascio delle sedi di Roma, Via della Vignaccia 189 e di Napoli, Via Depretis, 40 con compattamento delle persone rispettivamente nelle sedi di Roma, Viale Parco de' Medici, 61 e di Napoli, Via Calamandrei, Isola B1 (Centro Direzionale).

Il personale di Cagliari è stato trasferito dalla sede di Via Boiardo al sito di Via Calamattia sempre nell'ottica di ottimizzare gli spazi utilizzati.

Nel corso dell'anno sono proseguiti gli interventi di remotizzazione delle attività dei fornitori esterni finalizzate a ridurre ulteriormente le postazioni di lavoro a loro dedicate. Dalle 1.869 postazioni registrate a fine 2013, ci si è attestati a 985 postazioni alla fine del 2014 con una riduzione pari al 47%.

È stato concluso il progetto di ristrutturazione di 2 piani della sede di Bari, Via Dioguardi avente lo scopo di sperimentare per l'intero Gruppo l'implementazione di moderne concezioni di organizzazione delle aree di lavoro, dove da metà giugno si sono insediate le strutture ADM.CRM e ADM.DWH presenti nella sede.

► **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 sono state effettuate tutte le prove di esodo nelle sedi TI IT e sono stati gestiti gli aspetti correlati alle Relazioni con i 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.

A seguito della ristrutturazione di due piani dell'edificio di Bari via Dioguardi, che ha visto realizzati ambienti di concezione completamente diversa da quella standard, si è attivata la relazione con i RLS al fine di garantire la migliore gestione dell'insediamento del personale.

È proseguito il piano formativo predisposto in ossequio all'accordo stato regioni, che vede coinvolti circa 3.400 risorse tra Lavoratori, Preposti, Dirigenti.

► **Sorveglianza Sanitaria**

Sono state effettuate tutte le previste visite mediche riservate al personale assoggettato a sorveglianza sanitaria, secondo quanto previsto dal D.lgs 81/80.



INFORMATION TECHNOLOGY

✓ ANDAMENTO DELLE ATTIVITÀ

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. Inoltre, è garantito il controllo e il monitoraggio di eventi di business particolarmente strategici tramite la gestione e il presidio di Revenue Assurance.
- ▶ **System & Development Management** per garantire l'erogazione End-To-End 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.
- ▶ **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' Information and Communication Technology "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, Architetture 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, 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 2014 con l'obiettivo di adempiere le esigenze di trasformazione.

- ✓ **Fatturazione elettronica Certificata** – Il progetto prevede la conservazione sostitutiva (unico repository valido ai fini fiscali e legali) dell'intero Fatturato Business e, come sancito 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. Attività eseguite nel periodo di riferimento: sono stati effettuati i rilasci sui sistemi di Commercializzazione Fisso e Mobile e sulla Fatturazione Fisso; sono stati completati i rilasci per le piattaforme di Fatturazione/gestione invio Fatture e Conservazione per Telecom Italia e per le altre Società del Gruppo; sono stati completati i rilasci per alcune Change Request legate alla gestione dei riscontri da Sogei e pro Credito; sono stati definiti nuovi Service Level Agreement operativi.
- ✓ **Digital Identity e Secure SIM** – L'iniziativa riguarda l'analisi di fattibilità del servizio Digital Identity destinato ai clienti mobili TIM. Con l'identità digitale certificata da TIM il cliente potrà registrarsi in modo semplice e sicuro a servizi che necessitano il riconoscimento *de visu* e la verifica dei documenti personali senza doversi recare presso l'ente erogatore del servizio; in tal modo, potrà accedere a tali servizi, autorizzare transazioni di qualunque natura (ad esempio un bonifico bancario online o un qualsiasi pagamento remoto), firmare documenti o contratti da remoto. Nel periodo di riferimento, sono state completate le fasi di fattibilità e analisi per l'ambito di competenza Customer Relationship Management e per l'ambito di competenza WEB e Application mobile.
- ✓ **Partnership SKY** – Sky e Telecom Italia hanno siglato un accordo che consentirà ai clienti di Telecom Italia di accedere all'intera offerta televisiva di Sky attraverso le reti ultrabroadband. Nel periodo di riferimento, le attività effettuate hanno riguardato: acquisizione e lavorazione di ordinativi di attivazione; delivery e provisioning degli ordinativi; variazioni di cluster comunicate da SKY a valle della stipula del contratto a seguito dei controlli di Washing Machine; disdetta e downgrade degli ordinativi; caring e assurance: gestione delle richieste di servizio (di tipologia Assistenza Commerciale e Assistenza Tecnica) riconducibili alla fase di Post Vendita, Gestione Selfcare e Gestione Documentale; Processi a supporto (Monitoraggi e Reportistica); tipo lavorazioni: rientri Nativi OLO, sovrascritture ADSL, riattivazione, conversioni inverse, trasformazioni, trasloco, cambio numero, sospensione; Canali: Agent Sales; Welcome Letter; gestione contratto cliente; retention; Processi a supporto; statistiche e rendicontazioni.
- ✓ **Obsolescenza Postazioni di Lavoro (PdL)/Office Automation** – Iniziativa volta all'esecuzione delle attività di Fleet Management che, per l'anno in corso, hanno l'obiettivo di coniugare la migrazione dal sistema Windows XP al Windows 7 con il rinnovo del parco obsoleto. Considerando che l'End of Life di XP è stato annunciato da Microsoft per l'inizio di aprile 2014, il piano delle attività ha dato priorità al Sistema Operativo, prevedendo l'Obsolescenza delle postazioni in seconda battuta. Nel periodo di

riferimento (anno 2014) sono state effettuate 7.438 installazioni, seguendo gli obiettivi indicati, esauendo le attività da eseguire sulle postazioni di lavoro LAPTOP per il 2014. Obiettivi/Benefici attesi:

- Ottimizzazione processi di assistenza (aumento QOS percepito);
- Aderenza ai sistemi operativi LIVE
- Riduzione della guastabilità

Si è completata la migrazione dal sistema Windows XP al Windows 7, a meno di alcune situazioni contingenti che verranno gestite attraverso il refresh tecnologico 2015. A fine anno è stata aggiudicata la gara per il servizio di Assurance che recepisce con modalità progressive il nuovo modello di gestione della postazione di lavoro caratterizzato da una sempre più spinta centralizzazione dei servizi.

- ✓ **Decommissioning Sistemi Network/Nuova piattaforma Network Creation IPRO** – L’iniziativa consiste nella realizzazione di una nuova piattaforma di Network Creation al fine di superare (con conseguente decommissioning) i sistemi "ODINO", "ASCOT", "ART", "NETPRO", "DATIPLAN" e alcuni tool dipartimentali che coprono gli attuali processi, abilitando anche l’integrazione dei dati e delle funzionalità di planning, design e provisioning; semplificare l’operatività delle strutture aziendali coinvolte deputate alla gestione del processo; integrarsi nativamente con il sistema Dynamic Inventory; ridurre l’effort per le attività di sviluppo; diminuire la difettosità. Attività eseguite nel periodo di riferimento: completamento dell’analisi, della redazione delle specifiche funzionali e degli sviluppi per il rilascio al collaudo integrato di release 1.0/1.1; sviluppo, collaudo integrato e collaudo utente per l’acquisizione su "IPRO" (piattaforma di Network Creation) dei file dal DIN e da SIGRA e predisposizione dell’ambiente di esercizio per il caricamento dei dati dai sistemi SIGRA e DIN; costituzione di un GdL congiunto IT/NTW per la verifica degli impatti derivanti dall’interfaccia IPRO-IRP per la gestione automatizzata e la valutazione economica degli studi di fattibilità, tramite la funzionalità di "NI" e del modulo custom per la gestione degli studi di fattibilità; è stato rilasciato, come anticipo della Wave 2, un lotto di report ART per la verifica della consistenza degli elementi di rete caricati su IPRO; è stata completata la realizzazione delle specifiche funzionali dell’IF tra IRP e IPRO; sono state avviate le attività per la gestione della fibra e della rete PTN su IPRO
- ✓ **Dynamic Inventory** – L’iniziativa Dynamic Inventory è indirizzata alla realizzazione di una nuova ed unica piattaforma di Network Inventory volta a semplificare l’architettura HW/SW con la dismissione dei sistemi UNICA-RA/T/D/C/, DBR, EDM e Service Inventory, a superare i problemi di obsolescenza e bassa configurabilità delle funzioni utente, a semplificare i processi di Network Creation, Provisioning & Delivery e ad aumentare il livello di allineamento dati. Nel corso del periodo di riferimento, sono stati realizzati i seguenti stream principali di progetto: collaudo integrato, collaudo utente e rilascio della release 4.0 che prevede la completa integrazione dei servizi dati con la dismissione del sistema UNICA/D ed esecuzione del roll out; completamento dell’analisi, dello sviluppo, del collaudo integrato ed avvio del collaudo utente della Release 5.0 relativa alla dismissione della componente Inventory del Mobile DBR; consolidamento dei Requisiti Utente e svolgimento attività di analisi per la release 6.0 che prevede la completa integrazione dei servizi della rete di accesso e commutazione con la dismissione dei Sistemi Unica/RA e Unica/C.
- ✓ **Next Generation Order Management "NGOM"** – Progetto finalizzato alla realizzazione di una nuova e unica piattaforma di Order Management. Principali attività erogate nel periodo di riferimento: MR3 - completata la migrazione dei Servizi ADSL Residenziali e Fonia WHS, è in corso la Migrazione Fonia Retail; MR4 - completato il Collaudo Utente a meno di un numero esiguo di anomalie residue non vincolanti, effettuato il rilascio in esercizio, è in corso la Migrazione; MR5 (VoIP Complessi)+6 (Link Trasmissivi) - terminato il collaudo integrato della Release MR5 e completato il Collaudo Utente e la Migrazione della MR5 a meno dei servizi della Linea Utente TOP Clients, per la quale è stata completata la formazione propedeutica al rilascio ed è in corso il Collaudo Utente; per la MR6 sono stati completati lo sviluppo ed il collaudo integrato ed è in corso il Collaudo Utente.

- ✓ **Operations Reporting & Analytics/OpERA** – L’iniziativa prevede la trasformazione degli attuali sistemi di monitoring e reporting presenti nell’area “OSS” (sistemi di Rete) verso la piattaforma unica “OpERA” (Operations Reporting & Analytics). L’obiettivo progettuale è quello di realizzare una piattaforma informatica, da rendere disponibile agli enti Regionali preposti e agli altri organi istituzionali di controllo, per soddisfare le necessità di catasto delle infrastrutture, l’accesso profilato per monitoraggio e avanzamento delle attività finanziate e degli ordinativi dei servizi infrastrutturali degli Operatori e di Telecom Italia per la connessione ottica degli “ONUCab” (Optical Network Unit Cabinet) e/o degli “OTB” (Optical Termination Box). Attività erogate nel periodo di riferimento: sono stati completati lo sviluppo, il collaudo integrato, il collaudo utente, il rilascio in esercizio ed è avviato il follow-up per la Release 2.0 relativa alla realizzazione della Reportistica e alla sostituzione del Sistema di Reportistica MiniNautilus relativamente alle aree dati di Assurance e di Work Management ed è stato abilitato il self-reporting su reportistica ad uso utente; è stato completato lo sviluppo, il collaudo integrato, il collaudo utente e il rilascio per la release 2.0.5 relativa alla gestione dei nuovi flussi per “WFM” (Work Force Management), “TTM” (Trouble Ticketing Management), “KPI” (Key Performance Indicators) di Monitoraggio e per la realizzazione di nuovi Report Mini Nautilus per Open Access e Network; completata l’analisi e in corso lo sviluppo per la release 2.1 relativa alla realizzazione della Reportistica e alla sostituzione del Sistema di Reportistica Nautilus relativamente alle aree dati di Assurance e di Work Management ed è stato abilitato il self-reporting su reportistica ad uso utente; in corso l’analisi della release 3.0 relativa alla realizzazione della reportistica e flussi outbound presenti su Delfi ed abilitazione per self-reporting su reportistica ad uso utente; è stato completato lo sviluppo ed è stato eseguito il collaudo della prima fase delle attività su “NGNEER” (piattaforma di Network Construction), di adeguamento dei work-flow per la caratterizzazione delle infrastrutture utilizzate e posate nell’ambito dell’intervento, produzione di file in formato interscambiabile shape e pdf con gli stati di avanzamento dei progetti finanziati, accesso profilato su “NGNEER” web per download dei file contenenti gli stati di avanzamento delle attività realizzate ed in corso di realizzazione.
- ✓ **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 periodo di riferimento: presidio e risoluzione delle anomalie riscontrate nella fase di parallelo tra vecchio e nuovo sistema in esercizio, della fase 1 e 2 (ambito 2013); analisi, sviluppo, collaudo, parallelo e diffusione della fase 3 (ambito 2014). La fase del parallelo del Back End del vecchio sistema “ROB” (Reporting Operativo di Business) e del sistema “DWI Compensi” (data warehouse integrato per i Compensi) è stata completata al 30 settembre ed il sistema è stato diffuso agli operatori. Ciò nonostante, la Linea Utente ha chiesto un periodo di mantenimento del precedente sistema di Front End e di Back End per consentire il completamento di tutte le utenze e gli adeguamenti dei propri sistemi Dipartimentali coinvolti nel Progetto. Il sistema di riferimento per l’anno 2015 sarà il nuovo sistema. Per consentire elaborazioni e contabilizzazioni sui dati del 2014, il vecchio sistema sarà tenuto ancora in vita per un breve periodo prima del definitivo *decommissioning*.
- ✓ **Progetto Immobiliare** – Il Progetto, iniziato nel 2013, si pone l’obiettivo di realizzare una soluzione informatica che garantisca la gestione integrata delle consistenze immobiliari e delle diverse superfici oggetto di manutenzione e di servizi ambientali, certificando la corretta valorizzazione dei canoni di manutenzione programmata ed il monitoraggio degli interventi. Attività erogate nel periodo di riferimento:
 - Ottimizzazione dello Space Management - sono state completate tutte le attività per il popolamento - a partire dal sistema di gestione delle linee telefoniche interne (GLS) - dello Space Occupancy ed il Move Management per gestire l’occupazione delle stanze da parte dei dipendenti; ed è stato effettuato il rilascio in esercizio delle funzionalità previste.

- Interventi del Facility e Smart Center - è stata completata la realizzazione dello Smart Center ed è stato effettuato il rilascio al collaudo utente.
 - Porting Cruscotto Real Estate - si è conclusa la progettazione e la realizzazione.
 - Compliance Documentale – si è conclusa l'analisi dei requisiti per la gestione degli adempimenti di legge e normative interne (compliance documentale del patrimonio immobiliare); è stata completata la migrazione della documentazione patrimoniale in Archibus/Sireti e sono state completate le attività di realizzazione e rilascio al collaudo utente delle nuove funzionalità di Compliance relativamente alla gestione della documentazione Impiantistica (Fase 1 - categorie indicate dal cliente) e dei relativi adempimenti di legge e normative interne; completate le attività di Back-office fornitore (in particolare le attività di Vendor Rating Fornitori).
- ✓ **Presales Intelligence** – Il progetto si pone l'obiettivo di evolvere la gestione del processo di individuazione delle opportunità commerciali e di sviluppare uno strumento a supporto della Forza Vendita in fase di PreSales per la gestione integrata del patrimonio informativo disponibile sui clienti dai sistemi di *data warehouse* "DWH TOP", "SFA TOP", "CCS TOP", con l'obiettivo di:
- massimizzare le informazioni disponibili interne (commercializzato, delivery, caring, fatturato, credito, potenziale) ed esterne (dati di bilancio, consistenza TLC e IT del cliente) e renderle fruibili alla Forza Vendita
 - correlare le informazioni disponibili sui clienti in modo da supportare i processi decisionali della Forza Vendita (quali clienti aggredire e quali offerte proporre) e le attività di account planning
 - Migliorare in termini di efficienza (riduzione dei tempi necessari per il recupero delle informazioni relative ai clienti)

A seguito di una ridefinizione dello scope di progetto e dell'implementazione delle capabilities nell'ambito del Progetto SFA/TOP, nel corso del 2014 è stato eseguito lo studio di fattibilità pro stesura roadmap di progetto 2014/2015 ed è stata eseguita una Proof of Concept con solution centrica DWH TOP o Campaign a seconda dello scenario target definito.

- ✓ **Evoluzione Piattaforma di Fatturazione Business postpagato (ex Billing Unico Convergente)** - Nel 2013 sono stati rifocalizzati gli obiettivi del programma Billing Unico Convergente, al fine di 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. È prevista l'evoluzione tecnologica delle piattaforme di rating e billing fisso e mobile postpagato verso la piattaforma Kenan FX, a garanzia dell'allineamento tecnologico con le scelte già effettuate per le piattaforme Consumer, in abilitazione verso la futura convergenza fisso/mobile. Previsto al "go-live" delle nuove piattaforme, oltre l'allineamento con la piattaforma "as-is", la gestione di process enhancement e business simplification. Nel periodo di riferimento, sono proseguite le attività di sviluppo della componente fisso e mobile del progetto; in particolare, per quanto riguarda la componente fisso è stato raggiunto l'obiettivo di apertura del servizio a fine giugno 2014; per la componente del mobile proseguono le attività progettuali in funzione anche delle ripianificazioni dei rilasci. Sono proseguite le attività di Low Level Design, sviluppo, collaudo funzionale e collaudo integrato da parte del fornitori e le validazioni di TI IT su quanto prodotto: è stato avviato il Collaudo Dati Reali (DRE) in ambiente di esercizio, con obiettivi rivisti rispetto a quelli iniziali, ma sono state rilevate forti criticità nell'avanzamento del collaudo funzionale e di quello integrato che hanno portato a elaborare una nuova strategia di collaudo da parte di CMV e al potenziamento del supporto TI IT al collaudo integrato; a Novembre sulla base degli indicatori monitorati (%AV collaudi funzionali ed integrati e performance) si è deciso di non ufficializzare l'avvio del Parallelo Tecnico e di proseguire con il Collaudo Dati Reali. Si è proceduto in collaborazione con la struttura BS di Telecom Italia alla predisposizione e discussione con il fornitore del Amendment#12 del contratto che non è stato ancora formalizzato; sono stati risolti gli

aspetti di responsabilità delle attività individuate come Change Request rispetto all'High Level Design; la pianificazione temporale è stata rivisitata sulla base della nuova data di "go-live"; è stata inclusa nel piano la pianificazione funzioni per Esercibilità; sono stati avviati i processi di verifica della qualità/sicurezza del SW (fortify) e di coerenza tra progettazione Low Level Design e il codice sviluppato.

- ✓ **Digital Trasformation** - Nell'ambito del programma NEXT STEP - di cui fanno parte integrante anche i progetti Cliente Digitale Business, Cliente Convergente Consumer, Cliente Convergente Business e il progetto di Trasformazione IT Digital BSS (Business Support System) - il progetto si pone l'obiettivo di migliorare i processi di Vendita attraverso interventi che si articolano su diverse direttrici evolutive aventi come denominatore comune l'automazione di processi (Digitalizzazione) attualmente gestiti con bassa integrazione informatica. In particolare, le aree di intervento prevedono rilasci in area WEB (e-commerce, self caring, miglioramento performance) Digital Pen (acquisizione ordini automatici da Portale Olivetti) Comunicazione Digitale (fatture via mail) Campaign (vista unica cliente e motore propositività). Nel periodo di riferimento, sono state rilasciate le seguenti funzionalità: in ambito Web la nuova stazione di redazione per portale IS, l'attivazione automatica servizi supplementari mobili le nuove metriche di monitoraggio Omniture; in ambito Campaign le evoluzioni delle funzionalità di propositività campagne da web, avviato il roll out, completato il task di stabilizzazione in ambito portali WEB Impresa Semplice e My Company e le features implementative pianificate (Cliente full Primario). Deliverables prodotti: ambito web Nuovo Processo di Registrazione - Stabilizzazione TIM DUO / TUO - Caching Server.
- ✓ **Cliente Digitale** - L'iniziativa, a durata biennale, si propone l'obiettivo di garantire lo sviluppo del Digital in coerenza con l'evoluzione dell'offerta commerciale e dei brand e di ampliare la gamma dei servizi di self caring, colmando gli attuali gap e assicurando la gestione End-To-End della linea da parte del cliente. Si articola nei seguenti stream:
 - Sito Unico, E-commerce, *Targeting* e *Advertising* su siti interni
 - *Affiliation* e *Retargeting* su siti esterni
 - Evolutive di Self CaringNel periodo di riferimento sono state completate le evolutive previste, tra le quali è stato realizzato il Data Base Addebiti e Accrediti mobile e resa disponibile la visualizzazione del traffico con la consultazione a partire dal WEB BIG Screen Engage e Sale; è stata rilasciata la capability relativa all'Adeguamento del traffico da canali digitali; è stato rilasciato al collaudo il nuovo sito convergente Fisso /Mobile e il nuovo Motore di Ecommerce con rilascio in esercizio pianificato a Maggio 2015.
- ✓ **Azienda Tuttocompreso** - L'Azienda Tuttocompreso è l'offerta integrata "Dati e Voce" di Telecom Italia dedicata alle Imprese. Si tratta di una sorta di centralino "evoluto" su unico apparato, installato nella sede del Cliente, collegato a un router gestito da Telecom Italia, allo scopo di limitare il consumo delle risorse di rete. Nel periodo di riferimento, è stata rilasciata la funzionalità che permette il superamento dei "GNR" (Gruppi Numerazione Ridotta) fittizi ed è stata rilasciata la prestazione che consente di aprire il Trunk Sip (centralino di proprietà cliente attestato a valle del AG Telecom) al profilo 2Mb.
- ✓ **New Generation Virtual Private Branch eXchange (VPBX)/Unified Communication & Collaboration (UCC)** - Il servizio Nuvola IT comunicazione integrata (VPBX TOP) è una nuova offerta integrata Voice over IP (VoIP)/UCC per il segmento Top Client. L'offerta prevede un accesso multiservizio abilitato sia alla fonia che alle funzioni avanzate di Unified Communication & Collaboration. Nel periodo di riferimento, sono state eseguite le seguenti attività: rilascio delle funzionalità di estensione a nuove tecnologie (Cisco) del servizio Comunicazione Integrata; gestione dei profili di

connettività per l'accesso al servizio. Il progetto è stato completato con la definizione della modalità di progettazione degli SD (Session Director) e dei relativi indirizzi IP.

- ✓ **Offerta Virtual Private Branch eXchange (VPBX)** – L'offerta prevede l'erogazione di servizi di centralino tramite Application Server di rete e terminali IP attestati all'Access Gateway in sede cliente. Saranno resi fruibili i seguenti servizi: profilo Data+Voice over IP (VoIP); apparati a casa cliente; connettività ADSL a pacchetti compatibile con AB Voce 20M; fatturazione Flat; contratto monosede; chiamate on-net e off-net. Nel periodo di riferimento, sono state eseguite le seguenti attività: rilascio delle funzionalità di adeguamento delle lavorazioni dei pacchetti a supporto EU Small, Fibra Small e Large; gestione delle cessazioni del servizio con contestuale atterraggio su altri servizi; variazione dei dati in elenco per le singole numerazioni VOIP attestata al servizio.
- ✓ **Nuovo Modello di Sviluppo Commerciale e Caring Consumer Fisso** – Il progetto si configura come conclusione dell'omonimo progetto 2013 che ha messo in campo nuovi strumenti di automazione workflow per operatori Customer Care, per le campagne Outbound e per le campagne Inbound (motore Next Best Action). La componente 2014 è relativa al roll out della componente Inbound. L'iniziativa ha come obiettivo principale la corretta integrazione dei mondi operazionali attivi in ambito IT, con particolare riguardo ai sistemi di Customer Relationship Management e i data warehouse. Le attività effettuate sono proprio quelle relative alla messa in campo, sulle postazioni operatore del Customer care, delle nuove GUI (Graphic User Interface) integrate con motore Next Best Action che permette all'operatore di proporre la migliore offerta commerciale al Cliente. Le attività si sono concluse a Maggio con il completamento dell'integrazione IVR187 con motore Next Best Action Consumer Fisso (Componente Inbound "ICF" per le Campagne Consumer Fisso).
- ✓ **Sistemi di Commercializzazione** – Il progetto si riferisce all'offerta per l'attività di progettazione relativa all'evoluzione delle piattaforme IT del gruppo Telecom Italia mirata ad abilitare un nuovo modello operativo per la Clientela Mass Market (Consumer e Business Fascia Bassa). Nell'ambito del programma denominato Next Step, sono individuabili cinque iniziative (divise per Ambito):
 1. Cliente convergente Consumer e Business
 2. Gestione Cliente Unico con vista integrata (cross servizio e cross canale)
 3. Gestione unica ed integrata delle offerte fisso, mobile, cubo vision per tutti i canali
 4. Digital customer Consumer e Business - Potenziamento interazione su canali not human e user friendly
 5. Digital "BSS" (Business Support System)

Nuova architettura a servizio focalizzata su offerta commerciale e sul Cliente per:

- La piena gestione del Cliente cross-servizio e cross-canale
- Il potenziamento delle funzionalità di vendita e caring sui canali digitali e in ottica multicanale
- La semplificazione dei processi operativi sui canali *human*

Nel corso del 2014, sono state svolte attività per la sola componente Digital "BSS", con la definizione architetturale, il completamento della macro analisi, emissione dei requisiti e relative solution design per i diversi stream di progetto: Cliente/Offerta; Sales & Post Sales; Caring.

- ✓ **Digital BSS** – L'iniziativa rientra nel programma Next Step per la gestione dei Business Support Systems. Il progetto Digital BSS si è sviluppato nell'ambito della commessa Sistemi di Commercializzazione sino a settembre 2014 ed è proseguito nell'ultimo trimestre 2014 con le seguenti attività: *fine tuning* Business Plan; gestione ed analisi di ulteriori processi in ambito Sales, Post Sales e Caring a consolidamento della solution design di fase 1; Piano Lavori 2014-16; piano WBS; start "Cantieri" e approfondimenti su temi specifici; definizione *reverse* per integrazione Solution Design 2.0;

Solution Design 2.0 Lotto1; definizione attività di progettazione relativa alla Proof of Concept; definizione sizing HW/SW.

✓ **Convergenza 2014** – Il progetto si divide in due stream principali:

- il primo relativo alla messa in campo ed alla successiva evoluzione di una nuova offerta convergente (TIM SMART) che offre su Conto Telecom Italia una linea fissa adsl e una SIM mobile con bundle voce e navigazione con un unico canone; l'offerta può essere arricchita con SIM opzionali (fino a quattro) e opzioni che ampliano voce e navigazione;
- il secondo relativo alla creazione di una Vista Unica Cliente, che permette l'integrazione delle informazioni fisso e mobile per l'entità Cliente (intesa non più come linea ma come insieme omogeneo di utenze).

Attività rilasciate nel periodo di riferimento: automazione dei canali Telesales e Web per la commercializzazione dell'offerta SMART; monitoraggio End-To-End e integrazione "CRM" (Customer Relationship Management-Residenziali) con il sistema "GIP" (evoluzione del processo di Customer Care); capabilities per la gestione minimale del credito cross Fisso/Mobile relativamente al commissioning sulle vendite; rimodulazione opzione SIM 4giga plus a 5€ con promo; chiusura primo TIM SMART a 29€; storicizzazione sms e nuovi processi di lavorazione scarti 187 e 119; nuovo ambiente per lo stream Vista Unica di analisi integrata con indicatori cross per le campagne Fisso/Mobile; evoluzioni GUI operatore Fisso/Mobile ai fini della Vista Unica.

✓ **Programma Strutturato di Sicurezza** – Il programma nasce dalla duplice esigenza di accelerare le attività di realizzazione dei requisiti contenuti nei profili di sicurezza e di individuare azioni che possano mitigare strutturalmente le vulnerabilità ricorrenti attualmente presenti nel parco applicativo sviluppato da TI IT. Si articola nei seguenti ambiti di intervento.

- PSS - diminuzione rischio IT: accelerazione delle attività di realizzazione dei requisiti contenuti nei profili di sicurezza; individuazione delle azioni che possano mitigare strutturalmente le vulnerabilità ricorrenti e presenti nel parco applicativo sviluppato da TI IT. Il processo di trasformazione definito nel programma consente di rendere la sicurezza in ambito "ICT" (Information and Communication Technology) *embedded* nei sistemi e nei processi produttivi IT e di ridurre il rischio IT.
- PSS - Attività Obbligatorie: in continuità con gli anni precedenti, consente di dar seguito, sul perimetro delle applicazioni di business caratterizzate da maggiore criticità, alla realizzazione delle azioni di rientro in merito ad aspetti di sicurezza e compliance rilevati da Internal Audit e/o presenti nei piani di rientro (riduzione del rischio "ICT").
- PSS - Soluzioni di Sicurezza: evoluzione delle soluzioni/piattaforme di sicurezza centralizzate – "DDOS" (Distributed Denial of Service); evoluzione Accessi alla Rete di Gruppo "SIEM" (Security Information and Event Management) e "APT" (Advanced Persistent Threat), a protezione delle infrastrutture, dei sistemi e dei dati.

✓ **Roaming Internazionale** - Il progetto prevede la realizzazione degli interventi necessari per garantire l'applicazione della Regolamentazione Europea sul servizio Roaming Unbundling (Roaming III), tramite sia sviluppi interni che funzionalità in outsourcing. L'intervento comprende:

- Realizzazione di un'interfaccia di provisioning real time
- Gestione dei flussi "TAP" (Test Access Ports) e "NRTRDE" (Near Real-Time Roaming Data Exchange)
- Realizzazione di un'interfaccia Real Time Charging per i flussi Dati, MMS e SMS
- Gestione dei "CDR" (Call Detail Record)
- Integrazione con Network

Nel periodo di riferimento, sono state eseguite le seguenti attività: riascio delle funzionalità relative alla gestione delle interfacce di Provisioning Real Time, di Charging Real Time per SMS, MMS e GPRS, alla

gestione dei flussi Non Real Time per "TAP" e "NRTRDE"; alla gestione dei flussi di "CDR" per il servizio Roaming Unbundling.

- ✓ **Trasformazione Infrastrutture IT** – L'iniziativa si pone l'obiettivo di trasformare l'infrastruttura IT di Telecom Italia attraverso tre stream di azioni:

- Razionalizzazione degli ambienti di sviluppo e collaudo;
- Migrazione di 123 applicazioni da ambiente Unix ad ambiente Linux
- Introduzione di un layer di DBaaS su cui collassare i Data Base di circa 460 applicazioni

Nel periodo di riferimento, si è provveduto a costituire i gruppi di lavoro – che hanno operato attivamente in logica operativa - relativi ai vari stream e a pianificare le attività a copertura delle prime 100 migrazioni (complessive dei tre stream); sono state analizzate e risolte una serie di tematiche tecniche emerse in fase di analisi di assessment delle migrazioni in logica DBaaS e si è conclusa la produzione delle linee guida per migrare i DB basati su sw Microsoft in logica DBaaS, completando la progettazione delle prime due farm (una di collaudo ed una di esercizio) a supporto di questo stream; sono state definite le wave 1 e 2 di migrazione DBaaS e U2L in logica cooperativa (lavorando su una applicazione si svolgono le attività sia di migrazione Unix che DBaaS) con il completamento delle migrazioni di wave 1 e l'impostazione e la parziale conclusione delle migrazioni di wave 2.

- ✓ **Digi Mobile "MVNO" (Mobile Virtual Network Operators) Full** – Il progetto Digi Mobil - MVNO full è finalizzato a garantire la gestione End-to-End dello sviluppo e delle configurazioni sui sistemi Telecom per consentire al MVO Digi Mobile di evolvere su un'architettura Full. Nel periodo di riferimento sono state rilasciate le attività relative all'implementazione di MVNO DIGI MOBILE, un nuovo virtuale FULL sulle piattaforme di Telecom Italia per l'acquisizione/elaborazione ed invio dei cartellini di traffico prodotti su Rete TIM per DIGI verso i sistemi di SE, Magistratura, Revenue Assurance e Piattaforma MVNE, con produzione flussi contabili, fattura wholesale e report dettagli traffico; creazione delle strutture dati sul data warehouse per la gestione dell'analisi sui volumi di traffico sviluppati da Digi Mobile; è stata completata l'implementazione sui sistemi Telecom dell'operatore DIGI Italy con riferimento al del processo di MNP, sia quello amministrativo che quello di gestione del traffico.

- ✓ **Nuovo "WFM" (Work Force Management)/"FAS" (Field Access System)** – Nel periodo di riferimento, sono state effettuate le attività di formazione di risorse interne sul "WFM" As-Is e sono state avviate le attività propedeutiche all'esecuzione della Proof of Concept prevista all'inizio del 2015.

- ✓ **Big Data (BI & Analytics)** – L'iniziativa ha l'obiettivo di centralizzare il patrimonio informativo in un unico Enterprise Data-Warehouse pianificato su sette wave incremental. In particolare, il progetto prevede:

- La realizzazione di un Data-Warehouse (enterprise) che si basa su nuova tecnologia Big Data al fine di indirizzare e supportare gli attuali sistemi a supporto della BI & Analytics, permettendo il superamento dell'obsolescenza tecnologica con una nuova piattaforma
- La razionalizzazione dei dati con l'adozione di un unico Data Model e data governance centralizzato per eliminare le duplicazioni di dati
- L'abilitazione del self-reporting con riduzione della reportistica
- L'abilitazione dell'analisi di grosse moli di dati strutturati e non, di dati di provenienza esterna o di dati integrati fisso/mobile

Attività eseguite nel periodo di riferimento: pianificazione delle fasi di progettazione, sviluppo, test e deploy per la Wave 1 "Monitoraggio fisso Business/Consumer – Fase 1" e la Wave 2 "Monitoraggio fisso Business/Consumer – Fase 2"; stesura e completamento della documentazione High Level Requirement; avviata la stesura del BP 2015/2016; completata la fase di disponibilità ambienti di collaudi in architettura Big Data per la Wave 1.

- ✓ **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.
- "SLA" (Service Level Agreement) di produzione dei flussi di accertamento e fatturazione verso DWH Cruscotto TOP (nuovi SLA operativi a partire dal mese di Settembre 2014)
 - Last Minute NBS (billing mobile)
 - DCPT Traffico Prepagato e RMCA Note Credito
 - Accertamento NBS Traffico, Canoni e Sconti
 - SAP manuale verso DWH Cruscotto TOP
 - Integrazione informazioni flusso DCPT - identificativo linea
 - Completamento dettagli informativi su accertato Canoni e Sconti (ambito mobile) - identificativo linea, profilo tariffario
 - Completamento dettagli informativi su accertato Traffico da NBS (ambito mobile) - identificativo linea
 - Ingegnizzazione report machine to machine
 - Cruscotto TOP - Ampliamento clientela ambito OL e consistenza – introduzione marcaggi indiretta, anticipo "SLA" di pubblicazione Ordini di Lavoro.

Relativamente all'ambito "SLA di produzione dei flussi di accertamento e fatturazione verso DWH Cruscotto TOP", nel periodo di riferimento, è stato completato il rilascio di Dicembre per evoluzioni funzionali richieste da AFC ed avviato il primo task del progetto Presales. In linea generale, sono stati compressi i tempi dei Service Level Agreement pro visualizzazione dei dati a Front End abilitanti la Business Review Direzionale.

3.1.2 Razionalizzazione/Evoluzione Architetture

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 architetture 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 2014 con l'obiettivo di razionalizzare ed evolvere il contesto architetture.

- ✓ **Gestione dati personali dei clienti cessati** – L'obiettivo del progetto è quello di rendere compliant al D.Lgs. 196/2003 i sistemi IT risultati non compliant a seguito dell'assessment di IT & Security Compliance e dei successivi audit, relativamente alla gestione dei dati personali della clientela cessata, cancellandoli o trasformandoli in forma anonima. Le attività svolte nel periodo di riferimento del 2014 sono relative all'analisi, sviluppo e collaudo necessari per i tre rilasci effettuati nel 2014 (Maggio, Luglio, Ottobre).
- ✓ **Migrazione 119 a Genesys** – Nell'ambito del progetto di omogeneizzazione delle piattaforme telefoniche in ambiente Genesys, nel 2014 è pianificato il passaggio da CISCO a CTI Genesys e, pertanto, tutti gli operatori del 119 saranno migrati su ambiente target Genesys. Nel periodo di riferimento, sono state effettuate le seguenti attività: completata la Fase 1 della gestione Inbound con il lo sviluppo Software per gestione chiamate Inbound su piattaforma Genesys, le attività PVV integrate IT-Network per chiamate Inbound, il rilascio silente in esercizio della fase, la gestione delle chiamate Inbound, il rilascio in esercizio delle attività PQR NTW-IT e l'esecuzione del collaudo; per la Fase 2 di gestione Outbound è stato eseguito il Roll out.
- ✓ **Progetto Eurosud** – In ottemperanza a quanto richiesto dai bandi di gara promossi dalle regioni Campania e Molise, il Progetto nasce con l'obiettivo di realizzare una piattaforma informatica, da rendere disponibile agli enti Regionali preposti e agli altri organi istituzionali di controllo, per soddisfare le necessità di catasto delle infrastrutture, accesso profilato per monitoraggio e avanzamento delle attività finanziate e degli ordinativi dei servizi infrastrutturali degli Operatori e di Telecom Italia per la connessione ottica degli "ONUCab" (Optical Network Unit Cabinet) e/o degli "OTB" (Optical Termination Box). Nel periodo di riferimento, è stato completato lo sviluppo ed è in corso il collaudo di adeguamento dei work-flow per la caratterizzazione delle infrastrutture utilizzate e posate nell'ambito dell'intervento sul sistema "NGNEER" (piattaforma di Network Construction); è stato predisposto l'accesso profilato su "NGNEER" web per download dei file contenenti gli stati di avanzamento delle attività realizzate ed in corso di realizzazione; sono stati prodotti file in formato interscambiabile shape e pdf con gli stati di avanzamento dei progetti finanziati; sono state predisposte le anagrafiche armadi con l'aggiunta delle informazioni relative allo stato degli apparati "ONU"; è stata completata l'analisi per le attività a supporto della gestione delle infrastrutture e degli apparati ottici di rete "NGAN" (Next Generation Access Network) e della storicizzazione delle richieste in ambito bando "BUL" (Banda Ultra Larga).
- ✓ **Cloud Openstack** – Progetto biennale 2014-2015 che prevede la definizione, progettazione e realizzazione di una infrastruttura pilota su cui installare e testare la tecnologia Cloud Openstack. Lo scopo della iniziativa è di verificare la maturità della tecnologia e successivamente, in caso di esito

positivo dei test, di costituire il nucleo di partenza di una nuova Cloud Privata da cui erogare i servizi per Telecom Italia, secondo i moderni paradigmi di autoscaling (adeguamento automatico della capacità al carico) e di gestione via software anche delle configurazioni di rete (SDN / NFV) e dello storage. Il progetto prevede l'approfondimento di distribuzioni del software openstack "aperte" ossia che non presentino una ingegnerizzazione di prodotto tale da creare "lock-in" verso un certo fornitore e consentire l'apprendimento della tecnologia base e non di una particolare declinazione della stessa. Coerentemente con gli obiettivi di progetto, sono state individuate le distribuzioni Openstack di riferimento su cui articolare il pilota. In particolare, è stata ultimata la progettazione dell'infrastruttura geografica funzionale alla esecuzione del progetto; è stato redatto e rilasciato il documento dell'architettura HW; è stata definita la procurement list per l'approvvigionamento HW funzionale alle procedure di acquisto; a valle di una analisi del contesto di delivery e delle opportunità di automazione, è stato redatto e rilasciato il documento di requisiti SW della piattaforma cloud; è stato analizzato il primo gruppo di use case di automazione della piattaforma, successivamente sono stati realizzati e verificati gli script software con esito positivo; è stata realizzata e presentata una sessione demo relativa a uno stack "LAMP" con funzionalità di autoscaling basato su soglie di carico; sono stati, altresì, individuati i principi base di indirizzo della futura produzione di software applicativo in grado di capitalizzare le caratteristiche di *self healing* della piattaforma.

- ✓ **ADSL ALICE** – L'iniziativa ha l'obiettivo di apportare adeguamenti dimensionali della piattaforma correlati all'incremento dei volumi dell'utenza gestita. Nel periodo di riferimento, si evidenzia un avanzamento delle attività nella direzione del completamento di quanto previsto nel piano (Volumetria e Quality of Service). In particolare:
 - Trasformazione/Migrazione - Prosegue l'attività di TRASFORMAZIONE piattaforma (passaggio da sistemi Unix virtualizzati a sistemi Linux con benefici sui costi, stabilità ed esercibilità); il processo di migrazione mailbox si è concluso a metà aprile 2014 sul dominio mail alice.it., è proseguito a seguito della messa in campo di ulteriore Building Block (BB101 con 100TB + 5 server Linux) ed è avanzato coerentemente con le risorse HW messe a disposizione nel terzo quarter e con la capacità produttiva allocata. Al 31 Dicembre restano da spostare su Linux il 15% circa delle caselle Tin.it (135.000 mailbox) ed i servizi di supporto alla piattaforma mail, per i quali si è conclusa la progettazione dell'infrastruttura Linux dedicata ed è in fase di finalizzazione il delivery.
 - Piattaforma - L'attività di migrazione prosegue con il porting Linux dei servizi aggiuntivi (Basi dati di profilazione, Rubrica Centralizzata, servizio "Gigamail" etc..) e, a tale scopo, è stata conclusa la progettazione della parte di infrastruttura dedicata e si è avviata la fase di delivery. È stata ultimata anche l'attività di progettazione del nuovo "building block" Alice (BB = modulo elementare di infrastruttura comprensivo di server, storage, software di base e middleware per il supporto di una certa quota di volumi) destinato ad assorbire la crescita volumetrica 2014, nonché un ulteriore BB per il dominio Tin.it. (BB = modulo elementare di infrastruttura comprensivo di server storage, software di base e middleware per il supporto di una certa quota di volumi) preconditione per poter proseguire nella migrazione Unix 2 Linux delle mailbox. Si è concluso il delivery dell'ultimo blocco storage Alice (circa 50TB) destinato ad assorbire la crescita volumetrica 2014.
 - Presidio Quality of Service (Gruppo di Lavoro Antispam) - Sono stati definiti ulteriori interventi, in accordo con la Linea Utente, mirati alla riduzione dello spam in uscita e in ingresso dai server Alice e Tin.it che sono in fase di sviluppo e di test. Su alcune COS (Class Of Services) di Alice è stata introdotta la limitazione dei 200msg/day per singolo account; in corso di valutazione con la Linea Utente l'opportunità di estendere la misura alla totalità della CB Alice prima di estendere alla CB Tin.it; è stato proposto alla Linea Utente di modificare il limite da max msg/day a max msg/ora in quanto risulta essere una misura più modulata sulle 24 ore e meno penalizzante per il cliente finale legittimo; è stato certificato e rilasciato in produzione il plugin necessario per l'integrazione della Piattaforma Mail Alice con l'ultima release del software antivirus/antispam Symantec e si è

presentato un comportamento stabile. Il GdL Antispam è attivo nell'analisi delle possibili azioni future da intraprendere in risposta all'evoluzione delle minacce documentate a livello internazionale e segnalate dalle competenti strutture del Gruppo TI e si è proseguito con lo scouting tecnologico di prodotti antispam adatti ad affiancare/sostituire quelli attualmente in uso.

✓ **NGN Fibra - FTTC/FTTH** – L'iniziativa è proseguita in continuità con il progetto avviato nel 2013 che prevedeva il rilascio degli interventi IT necessari al lancio commerciale di "FTTCab" (Fiber To The Cabinet) e "FTTH" (Fiber To The Home) di Consumer, Business e Wholesale. Le principali attività da indirizzare per l'anno in corso sono le seguenti:

- Predisposizione di nuove offerte commerciali che sfruttino la nuova tecnologia
- Sviluppo e completamento delle lavorazioni che consentano la gestione completa della Customer Base
- Completamento dell'offerta per la clientela TOP (Hyperway)
- Abilitazione per configurazione di nuovi apparati in rete Completamento funzioni di pianificazione e progettazione "FTTH"
- Studio Profilo di servizio "UBB" (urban backbone) in architettura "FTTE" (Fiber to the Telecom Enclosure)

Nel periodo di riferimento, sono state portate a termine le attività finalizzate al rilascio delle evoluzioni dell'offerta commerciale Consumer, delle capability in ambito Wholesale, delle funzionalità di Planning e Progettazione ROE Multi-operatore compatto e della Network Creation "ONU" (Optical Network Unit) Compatto; sono state rilasciate ulteriori capability infrastrutturali ed adeguamenti delle offerte commerciali. In particolare:

- In ambito Consumer, sono state commercializzate le nuove promozioni denominate Crash e Rush TuttoFibra e una nuova versione della promo Crash; sono state implementate le funzionalità delle lavorazioni di Rientro da OLO sul servizio "FTTH" (Fiber To The Home) che sono state estese a tutti i canali; è stata aperta al canale Telesales la possibilità di gestire le trasformazioni verso "FTTH" della customer base con servizio di Fonia di tipo RTG e servizio ADSL; sono stati implementati i Rientri in delibera 274 per il servizio Subloop.
- In ambito Business, è stata implementata l'offerta commerciale TuttoFibra Gestione Bicanale Mononumero che dà ai clienti Fibra la disponibilità di un secondo canale voce; è stata rilasciata la capability di Conversione dei Servizi ISDN Mononumero in servizio TuttoFibra (Fiber To The Cabinet) attraverso la "bicanalità con mononumero," ovvero la possibilità di utilizzare la stessa linea per effettuare e/o ricevere due chiamate in contemporanea; è stata rilasciata la funzionalità che consente il passaggio della customer based al nuovo servizio Hyperway su FTTCab ed è stata commercializzata la nuova promozione denominata "Opzione TuttiMobili 500+ per Fibra"; è stata sviluppata la funzionalità che consente il passaggio della customer based al nuovo servizio plurinumero bicanale.
- In ambito Wholesale, sono state implementate le funzionalità di accoglienza sul CRM-Wholesale delle Migrazioni tra OLO per "FTTCab" (Fiber To The Cabinet) che vedono come servizio donating un servizio di tipo Fibra TI e come servizio recipient il "SLU" (Sub Loop Unbundling) con o senza Number Portability; sono state implementate nuove funzionalità sul sistema cartografico GIOIA per l'automatizzazione del processo di caricamento delle centrali e degli armadi; sono state implementate le cessazioni degli accessi del servizio "SLU", la lavorazione in modalità semi automatica delle cessazione delle VLAN (Virtual LAN) per i servizi Fibra Wholesale Bitstream "NGA" (Next Generation Access) e "VULA"(Virtual Unbundled Local Access); sono state implementate le funzionalità che consentono i passaggi di clienti con servizi Fibra Retail o con fonia ISDN a servizi Fibra "OLO" Bistream "NGA" e "VULA", i passaggi di clienti con servizi in "SLU" a servizi Fibra "OLO"

Bistream "NGA" e "VULA"; passaggi di clienti con servizi "SLU" verso VSDL Naked e verso Bitstream "NGA" e "VULA", e la gestione della Number Portability per il servizio "SLU".

- In ambito Technology, è stata implementata la funzionalità che consente la gestione dell'associazione multipla tra apparati "ONUCab" (Optical Network Unit Cabinet) ed Armadi; è stata implementata la funzionalità che consente la gestione del TAL IP68 Alpha, la Network Creation dell'apparato "ONU" ALU a 192 porte; sono stati realizzati gli interventi che consentono la Network Creation della nuova architettura FTTE (Fiber to the Telecom Enclosure).
- ✓ **Progetto SEPA (completamento 2014)** – 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" (Single Euro Payments Area). Avendo la possibilità di andare in deroga alla data del 1° febbraio 2014, la Linea Utente ha chiesto di ripianificare il go live sul tema incassi con la seguente pianificazione: Mobile Business a Marzo 2014, il Mobile Consumer ad Aprile 2014 ed il Fisso Business e Consumer a Maggio 2014. TI IT ha fornito supporto sia per la gestione della pianificazione che per il tuning del processo End-To-End con gli enti interbancari, Inoltre, a Dicembre 2013, su indicazione dell'ABI, anche gli Istituti di Credito della Repubblica di San Marino sono entrati nel circuito "SEPA" e, per soddisfare il requisito, è partito il processo di adeguamento dei sistemi di TELECOM ITALIA di domiciliazione, ovvero "CRM" (Customer Relationship Management) e Portali, ambiti Mobile e Fisso per tutte le banche di San Marino aderenti a "SEPA"; il sistema di domiciliazione garantirà l'incasso in standard "SDD" (Sepa Direct Debit) revocando solamente quelle che, dall'ultima anagrafica ricevuta, non risultano aderenti a "SEPA" stessa. Relativamente alla Raccolta Mandati, è stato adeguato il sistema di domiciliazione del fisso per la raccolta mandati da banca ed è stata completata la raccolta mandati del mobile da banca e da TI e dei mandati del fisso da TI.
- ✓ **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" (Work Force Management) operations e all'evoluzione del sistema Trouble Management&Reporting. Principali attività erogate nel periodo di riferimento: è stata effettuata l'analisi fattibilità del sistema "WebSES" come sistema di raccolta, elaborazione ed aggregazione di dati energetici e ambientali rilevati tramite sonde di energia e sensori di temperatura installati presso le "SRB" (Stazioni Radio Base); è stato eseguito l'aggiornamento massivo dell'inventario di rete mobile "DBR" per quanto riguarda i siti in sharing e l'adeguamento del sistema di Trouble Ticket Management "TTM" per gestione scheda malfunzionamento e segnalazione informativa; è stata implementata sul sistema Nautilus una nuova reportistica "Cruscotto CNSI" che consente le dovute analisi relative ai Trouble Ticket gestiti e lavorati dal Gruppo Analyzer CNSI e alle Work Request disacciate verso l'on-field di Technical Infrastructure o di Open Access; sono state erogate le attività di implementazione di reportistica "Cruscotto CNSI" nella Dashboard "EOC" presente su Nautilus BI (Nautilus Nuova Architettura) che consente di selezionare le Work Request in ambito mobile e i Trouble Ticket in ambito mobile lavorate almeno una volta dall'operatore analyser CNSI per i Trouble Ticket creati e disaccati al fine di capire dove la gestione di questi stessi subisce rallentamenti/ripetività di lavorazione; sono state eseguite attività di analisi e sviluppo sul sistema "TTM" per una nuova visualizzazione video; è stata implementata una nuova funzionalità di dettaglio on line di tutti i Trouble Ticket e Work request generati sul sistema "TTM"; sono state configurate le Imprese sul sistema WFM light per l'avanzamento della lavorazione dei trouble Ticket attraverso il sistema "TTM".
- ✓ **Evoluzione Customer Relationship Management Wholesale** – L'iniziativa ha previsto l'estensione del catalogo servizi. In particolare: effettuato il completamento della migrazione su CRM Wholesale dei restanti servizi attualmente gestiti sul dipartimentale GEO (intervento volto a rendere

possibile la gestione di bundle commerciali tra tutti i servizi wholesale); gestita la base del ciclo di vendita con la personalizzazione del modulo di Sales Force Automation per evolvere le funzionalità nativamente disponibili nel Sistema.

- ✓ **Evoluzione Sistema TTM e-star** – L’iniziativa ha il duplice obiettivo di superare l’obsolescenza tecnologica dell’attuale piattaforma “TTM” (Trouble Ticket Management) e realizzare una nuova piattaforma di Trouble Management per Open Access che consenta di disporre di 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 periodo di riferimento: si è concluso il rollout 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, ne è stato completato lo sviluppo ed il collaudo ed è iniziato il collaudo utente per la release 1; è in fase di collaudo la Fase B New 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) e l’integrazione delle due istanze BAO in carico ad IT e OA con la realizzazione dei servizi di I-care calcolato e consistenza di sintesi; completate l’analisi e lo sviluppo delle attività per la gestione della clientela “OLO” (Other Licenced Operators) e l’integrazione della piattaforma WEB OLO con TTM e-star; completata l’analisi e iniziato lo sviluppo delle nuove funzionalità richieste a giugno da Open Access dopo il roll back della fase A, stesura delle specifiche della fase B1 (rilascio esercizio 2Q 2015).
- ✓ **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 periodo di riferimento: sono state completate le migliorie sui sistemi di Job Management “WFM” (Work Force Management) Specialisti e “TTM” (Trouble Ticketing Management) ARS; è stata realizzata la prima fase per l’introduzione in rete della piattaforma per i servizi Voice over IP di rete fissa su standard IP Multimedia e sono stati spostati gli attuali client dalle macchine IVR (Interactive Voice Response - MPS) verso il Data Layer; sostituzione della componente Ibox Frontend Vocale con la nuova piattaforma “IMP” (Interactive Multimedia Platform) che garantisce un rinnovamento tecnologico/architetturale secondo un approccio “feature parity” rispetto alla piattaforma attuale; è stato completato l’adeguamento di CORE alla normativa 152; completamento dell’integrazione tra il sistema IT Mast Next Generation e il sistema Network NetChart allo scopo di consentire all’esercizio la gestione sistemistica ed al fornitore la gestione applicativa da remoto; integrazione della piattaforma Nuvola It IntouchHD con il sistema Mast in modo da garantire la conformità ai requisiti di sicurezza richiesti e il tracciamento degli accessi alla piattaforma; sono state implementate nuove funzionalità del portale di Prenotazione Automatica Integrata (PAI) delle audio e video conferenze di Telecom Italia; è stata gestita la migrazione massiva su nuovo DSLAM della clientela Residenziale e Wholesale, con servizi ad IP statico e dinamico; sono state acquisite le misure di traffico dei DSLAM da QUBO; sono stati implementati i nuovi contatori (SMOP) al fine di garantire e assicurare il monitoraggio delle performance relative ai nodi INS (Intelligent Network Server); sono stati adeguati i tool del sistema SMOP per l’attivazione dei nuovi contatori radio e di trasporto presenti nella release W14B in tecnologia Ericsson; è stato adeguato il sistema IRMA allo scopo di migliorarne l’usabilità da parte dell’utente; è stata gestita la sostituzione degli attuali nodi “SCP-T” (Service Control Point) in tecnologia AXE con i nuovi nodi “ECE” (Ericsson Composition Engine) per la migrazione dei servizi di screening delle numerazioni non geografiche e della gestione delle chiamate di massa; sono

stati implementati nuovi contatori individuati tra quelli introdotti dal servizio di "Pay for Me" per il monitoraggio delle performance relative ai nodi "ECE" 3.0; standardizzazione delle operatività di supervisione, quali chiusura dei Trouble Ticket, dispacciamento on field delle attività di manutenzione correttiva e revoca delle Work Request; sono state apportate delle migliorie sulle funzionalità presenti sulla Piattaforma integrata di Reporting "IRP" per la gestione/prenotazione delle risorse "OPM" (Optical Packet Metro) dedicate ai clienti GBE; adeguato il sistema "ANTS-1" per migliorare il monitoraggio dei servizi di telecomunicazioni, prodotti sul sistema NAUTILUS nuovi report sui Trouble Ticket giacenti, sui Trouble Ticket ripetitivi e sui disservizi delle celle serventi sulla tratta TAV; migrato l'attuale servizio di Autenticazione Centralizzata verso il nuovo servizio di Authentication Authorization Accounting (AAA) che consentirà sia di eseguire l'autenticazione anche secondo i nuovi protocolli di delegating authentication che si stanno diffondendo nel mondo internet sia di gestire e monitorare, in maniera più intuitiva, tutti gli oggetti necessari all'erogazione dei servizi; relativamente alla introduzione della piattaforma IP Multimedia Subsystem (IMS) è stata implementata la funzionalità per la gestione della trasformazione da Alice Voce (tutti i profili) verso FTTCab Mononumero con la contestuale cessazione delle numerazioni aggiuntive VoIP presenti nell'offerta di partenza per la clientela Consumer; implementazione su RISO, applicazione del "DYN" (Dynamic Inventory), delle funzionalità che gestiscono l'archiviazione della documentazione della Rete Mobile e dei siti "ONUCab" (Optical Network Unit); adeguamento dei sistemi di network inventory per l'hardware Inventory, i file delle licenze e quelli di configurazione, a seguito dell'introduzione della nuova release di M2000; adeguamento dei sistemi IT nell'ambito delle attività di evoluzione della piattaforma dei Servizi 409XX verso l'interconnessione tra la rete mobile e la rete fissa; sono state rese disponibili nuove funzionalità di acquisizione sui sistemi IT delle informazioni (Call Detail Record) raccolte dalle "sonde Resi" dei nodi Ericsson nel contesto della rete IMS di Telecom Italia; adeguamento delle modalità di aggregazione dei dati nell'ambito del nuovo modello di Contabilità Regolatoria per i driver del Trasporto; realizzazione di un'interfaccia tra il sistema ESPLAT (ECARE-SERVICE-PLATFORM) ed il sistema INTeGRA. Sono state effettuate le implementazioni in ambito sicurezza sul sistema TPM/MT Switch e l'implementazione sui sistemi TPM/MT Switch e Ulisse/SIST di nuova reportistica e nuove funzionalità per la gestione delle misure di traffico; inserimento nell'ambito del progetto ULISSE Accounting della prestazione "Struttura di analisi sul traffico ADSL su base elaborazione "CDR" di Interim e Stop"; integrazione "TMA" Ericsson (GEST-EVENTI) con "N-IAM" e "PCS" per rispettare i requisiti di sicurezza aziendali in merito all'Autenticazione; è stato avviato il processo di migrazione dell'utenza "NGAN" già configurata sulla piattaforma "ToIP" verso la piattaforma "IMS" in termini di gestione del provisioning durante la migrazione e l'aggiornamento delle basi dati dei sistemi per allinearli con quanto spostato in rete. Inoltre, è stato prodotto un Report da piattaforma "NGOM" destinato ad alimentare il sistema informativo PIGEON per i dati "OLO" (Other Licensed Operator); unificazione delle informazioni che riguardano la "MNP" (Mobile Number Portability), tramite un nuovo flusso di provisioning; adeguamento dei sistemi di Network Inventory con tecnologia Huawei; realizzazione della release 4.2 del sistema Dynamic Inventory per la gestione in ambito Mobile delle Licenze BSC/RNC Huawei; adeguamento del sistema ICT DM FP in seguito all'aggiornamento software della piattaforma DNS e evoluzione del sistema SAI in SAI4 con conseguente adeguamento del sistema ICT DM FP per il monitoraggio della nuova piattaforma, del sistema LDAP per la modalità di accesso e del sistema Mast per la gestione degli accessi. Nell'ambito dei sistemi HCW-NOC e UNICA/D, la progressiva complessità architettonica su cui sono inserite le diverse piattaforme di network management ha aumentato la complessità di gestione e manutenzione delle stesse e si è resa, pertanto, necessaria una rivisitazione architettonica che impatta principalmente il livello dati, ossia il livello applicativo dedicato al recupero e alla storicizzazione delle informazioni di rete, sia in ambito Inventory che in ambito monitoring e l'integrazione della piattaforma OMC Ericsson (sistema di gestione della rete radiomobile di Telecom Italia per la parte di Core



Network) con il sistema Mast per la gestione delle utenze sistemistiche sia degli operatori territoriali sia della gestione.

- ✓ **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. Attività erogate nel periodo di riferimento: sono stati rilasciati gli interventi sui sistemi per la riorganizzazione Open Access; è stata realizzata la nuova gestione materiali a magazzino; è stato implementato il routing automatico "TTM" (Trouble Ticketing Management) WEB OLO verso ARS e chiusura TT; sono state realizzate le Nuove DashBoard per il sistema di Order Management "NGOM"; sono state realizzate le evoluzioni delle funzionalità sul sistema di Work Force Management "WFM" Operation; è stato implementato il flusso Pausa Pranzo Tecnico; è stato realizzato il nuovo Test VELOX tramite Speed Test; sono state realizzate alcune migliorie nella gestione fisica materiali e kit Open Access sul sistema "GEM", nella gestione Kit TOP 2014 sui sistemi "GEM" "WFM" "FAS" (Field Access System) e nella gestione prodotti "OLO" (Other Licenced Operators) "GEM" e "WFM"; sono state implementate su "NFAS" le Funzionalità "Retrocattellino"; è stato evoluto il portale Intranet 2.0 Open Access con il documentale Open Access Fase 2; è stata realizzata la Gestione della Rendicontazione PAT; è stata realizzata una estrazione dati da Nautilus per la produzione di Report di contabilità regolatoria; sono stati realizzati gli adeguamenti sul client "NFAS" per i nuovi terminali; è stato realizzato il completamento dell'integrazione tra gli apparati Twister e i Sistemi di Inventory "UNICA/RA"; è stata realizzata un a nuova gestione dei materiali a magazzino; è stato realizzato il completamento della Gestione "OLO" (Other Licensed Operator) sul Sistema "GEM"; è stata realizzata una modifica ai Sistemi di Assurance e Job Management per le lavorazioni Assurance per i Trouble Ticket "OLO" con servizio ULL e Subloop e per modifica cliente/jobtype; è stato realizzato uno studio di fattibilità per il Porting del Sistema dipartimentale Open Access; gestione SOX 404 2013; gestione del controllo a consuntivo relativo al confronto benessere rispetto all'ordinato. è stata realizzata la piattaforma hw ed il sw per consentire l'accesso a "NFAS" da qualsiasi rete (intranet, internet); è stato realizzato il nuovo Popolamento Note WR per OL di tipo SLU per i sistemi "WFM"- "WRAP-FAS"; è stata realizzata la Progettazione SOL: gestione completa; adeguamento sistemi di reportistica Giacenza come indicazioni AGCOM; razionalizzazione di Fase 1 delle causali di annullamento dei servizi FTTC/FTTH/ADSL Residenziali e Microbusiness; è stata realizzata la nuova funzionalità NFAS-Myapp Nuova funzionalità per chiamata ad App esterna; sono stati realizzati degli adeguamenti al sistema SIM in ottica Migliorie di Processo; è stata realizzata la Gestione U0009T in GAIA e NFAS (Assistenza su misura); è stato adeguato il Sistema TdB-Attivatore alla Delibera 152; è stata realizzata l'evoluzione diagnosi linea su HDA; effettuato l'inserimento impresa Valtellina su WFM ISI; realizzata la gestione per gli OL di Trasformazione Servizio Alice Business con reboot automatico del router; è stata rilasciata la Gestione KO a cura Focal Point OA; realizzata la gestione dei Servizi di self-assurance in Area Pubblica; sono state predisposte le procedure di bonifica massiva delle prenotazioni di Servizi in UNICA-RAA; è stato realizzato il requisito per le aggregazioni su Cruscotto Regia; realizzato il requisito per consentire la gestione dello SLA x OA (Open Access) per i servizi CLASSIC CDN (SMS REPORT Classic SLA CDN x OA); sono stati rilasciati gli adeguamenti per la Gestione OL Metroweb; implementati i Canvass ASO 2014; automatizzato il processo di registrazione nei sistemi CRM delle Partite Varie per gli interventi SOSPC; realizzata l'autenticazione in Single SignOn e l'esecuzione dei report su DELFI dal Portale RETE NG; è stata realizzata l'estrazione dati "NGNeer" per tools NetPlanning.

- ✓ **Adeguamenti "MVNO" (Mobile Virtual Network Operators) Attivi** – Il progetto è finalizzato a garantire la gestione End-To-End dello sviluppo di nuove *features* di servizio in ambito "MVNO", per consentire la gestione e l'evoluzione delle partnership in corso con gli attuali operatori virtuali ospitati su rete Telecom Italia. In particolare, gli obiettivi sono: sviluppare il "SLA" (Service Level Agreement) management; predisporre una nuova modalità di accesso, tramite web services, ai sistemi di

Assurance; implementare nuovi modelli di pricing atti a consentire l'incremento della customer base dei "MVO" (Mobile Virtual Operator) attuali; garantire le configurazioni di nuovi pricing Wholesale e la manutenzione della base dati di ambito. Nel periodo di riferimento, sono state svolte le seguenti attività: rilascio delle configurazioni per i nuovi pricing Wholesale; analisi e sviluppo per l'adeguamento dei sistemi a supporto della gestione "MVO" (MVO FULL per Noverca e BT Italia; gestione "SLA" (Service Level Agreement) e "KPI" (Key Performance Indicators) concordati con i partner; "MVO" "ESP" (Enhanced Service Provider) per Tiscali e COOP ai fini della modifica del modello di fatturazione e dell'adeguamento interfaccia inserimento trouble ticket con web service; "MVO" TISCALI configurazione del 4130 in fonia per Tiscali lato Wholesale; gestione delle configurazioni periodiche "NNG" (Numerazioni Non Geografiche), "PLMNO" (Public Land Mobile Network Operator) e configurazione "DWH"; adeguamenti software per la gestione dei cartellini di traffico "MVNO" (parallelizzazione processi di acquisizione traffico e ricostruzione sessione traffico dati).

- ✓ **"BT" (British Telecom) Mobile Full "MVNO" (Mobile Virtual Network Operator)** – Il progetto si configura come conclusione dell'omonimo progetto 2013 nel quale sono stati effettuati sviluppi e configurazioni per consentire al Mobile Virtual Operator British Telecom di evolvere su un'architettura FULL con le seguenti peculiarità: prestazione fornita da Telecom Italia per la gestione del roaming internazionale (Dual "IMSI"); fornitura di apparati "SMSC" ed "MMSC" per la gestione degli SMS e MMS *interworking* con gli altri Operatori. La componente pianificata per il 2014 è legata alla gestione degli SMS/MMS *interworking*, tramite utilizzo del protocollo "Diameter" per la gestione del *real time charging*. Attività eseguite nel periodo di riferimento: implementazione *real time charging* tra apparati rete TI ed il sistema di rating di BT Mobile; configurazione dei sistemi di Assurance per BT Mobile; repricing contrattuale per la gestione del roaming; è stata rilasciata una configurazione dei prezzi per il traffico roaming prodotto da British Telecom; è stato realizzato lo sviluppo relativo a "MVO" British Telecom FULL per l'implementazione parametro "AVP service-context-id" Diameter (protocollo di autenticazione) ed è stato adeguato il software per la gestione dei cartellini di traffico "MVNO" (parallelizzazione processi di acquisizione traffico e ricostruzione sessione traffico dati).
- ✓ **Broadband Rete Mobile** – Il progetto riguarda gli adeguamenti infrastrutturali in termini di Support Package, Software, Hardware per supportare la crescita dei volumi del traffico Broadband Mobile previsto per l'anno in corso. Nel periodo di riferimento, sono state completate le attività di predisposizione HW e SW per supportare la crescita del traffico; è stata adeguata l'interfaccia di inserimento trouble ticket con web service in ambito "MVO" "ESP" (Enhanced Service Provider) per TISCALI e COOP; sono state eseguite le attività di aggiornamento SW; è stato predisposto l'acquisto delle licenze e dell'HW per i sistemi di Billing, Mediation e Magistratura.
- ✓ **Progetto Fatturazione Mensile** – Il progetto prevede il passaggio dalla modalità di fatturazione bimestrale, per la clientela fissa consumer, alla nuova periodicità mensile con conseguente adeguamento di tutti i sistemi interessati nella catena di fatturazione. Nel periodo di riferimento sono state eseguite le seguenti attività: procedura di bonifica per catalogo Pricing "CRM" (Customer Relationship Management Residenziale) da bimestrale a mensile; attività per la predisposizione dei lotti di Business Simulation; interventi di svecchiamento delle occorrenze sui sistemi del Credito; interventi per Upgrade HW CRM on line; adeguamenti per Portali Telecom Italia e Portali Customer Care (E-bill); adeguamenti Contabili ed impatti su sistemi di Revenue Assurance.
- ✓ **M-payments e Trial Near Field Communication "NFC"** – L'iniziativa considera la realizzazione di strumenti innovativi di proximity payment su indicazione dell'Innovation Committee Telecom Italia. In particolare, l'ambito di applicazione sono i servizi di M-payment in modalità *contactless* con tecnologia "NFC" (ove sia richiesta la vicinanza fisica per il pagamento dei servizi, come il pagamento presso un POS), i servizi di remote payment (acquisto ticket o servizi) e il trasferimento di denaro. Nel periodo di riferimento, sono state eseguite le attività di sviluppo per l'attribuzione del bonus economico previsto

dal programma loyalty TIM SmartPAY - ovvero la nuova carta di pagamento "NFC" emessa da Intesa Sanpaolo su circuito VISA e si sono completate le attività di sviluppo delle funzionalità accessorie previste per i servizi di pagamento in mobilità o prossimità offerti da TIM (MWallet/NFC): rendicontazione transazioni economiche, statistiche, caring clienti, miglioramento processo logistico di registrazione delle SIM "NFC".

- ✓ **Nuovo Sistema Informativo SAG** – Il progetto di Evoluzione Piattaforme Magistratura e Lawful Interception 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 periodo di riferimento, sono stati effettuati interventi su:
 - 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;
 - sistemi di Data Retention e di Intercettazione per il mantenimento dei livelli di servizio a fronte delle variazioni dei volumi, delle nuove richieste e dei nuovi servizi offerti al cliente finale.
- ✓ **Piattaforma di Security e strumenti per il Risk Management** – Il progetto consiste in:
 1. esecuzione delle attività per la gestione del processo di Information and Communication Technology/Risk Management relativo ai sistemi IT e 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.

È da segnalare nel 2014 il conseguimento dei seguenti risultati: estensione dei servizi erogati dalla nuova piattaforma di Identity Access Management alle strutture preposte alla gestione applicativa e sistemistica delle piattaforme IT Nuove integrazioni di sistemi IT con le piattaforme di sicurezza centralizzate Deployment della nuova infrastruttura di Authentication e Accounting per la rete pubblica e per la Rete di Gruppo; evoluzioni nell'ambito del progetto "BYOD" (Bring Your Own Device) per l'attivazione dei POP e l'implementazione del Webreporter per i Proxy di navigazione; evoluzione di strumenti di protezione perimetrale e di accesso remoto; evoluzione di soluzioni di protezione delle informazioni e estensione delle soluzioni a dispositivi mobili. In ambito Security Lab, sono state realizzate le seguenti attività: evoluzione applicazioni Piani di Sicurezza/Piani di Rientro; realizzazione dell'applicazione Gestione Incidenti e realizzazione applicazione "BSA" di gestione scansioni del codice per il sistema "GRC-SEC" (Governance Risk Analysis and Compliance in ambito Security); aggiornamento del framework e delle relative applicazioni; realizzazione delivery per la piattaforma di security Visual Analytics e primi reference case di analisi per le operazioni di trattamento e/o arricchimento delle fonti (processo "ETL" Extract, Transform, Load); prototipazione e sperimentazione della soluzione per il rilevamento di eventi *unsolicited* tramite *honeypot*; sperimentazione e collaudo nuove funzionalità su piattaforma per web intelligence; evoluzione della soluzione di "DNS" (Domain, Name, System) monitoring; prototipazione di un sistema di Private Threat Intelligence.

- ✓ **Evoluzione Architetture** – Il programma "Evoluzione Architetture" prevede:
 - *Razionalizzazione ed evoluzione integrazione applicativa* – Governo architetturale dei principali domini applicativi, per facilitare l'integrazione "a servizi" e favorire sia il riuso delle funzionalità sia la creazione delle nuove funzionalità in modalità riusabile: è stata ultimata la predisposizione dell'infrastruttura del primo nodo di "Policy enforcement" in ambiente di sviluppo, collaudo e

esercizio; sono state emesse le Linee Guida per l'adozione del paradigma REST e le Linee Guida SOA nel Dominio BSS.

- *EAR (Enterprise Architecture Roadmap e studi per progetti di trasformazione)* – Aggiornamento percorsi di evoluzione e semplificazione architetture tramite revisione delle architetture applicative BSS (sistemi di Business)/BI (sistemi di Business Intelligence)/OSS (sistemi di rete)/ERP (sistemi gestionali a supporto dei Processi aziendali). Partecipazione alla fase di analisi e disegno delle soluzioni architetture dei principali progetti di trasformazione o di forte impatto evolutivo: definita l'High Level Architecture per "Digital BSS" e una prima versione dell'architettura "Big Data" e definite le Linee guida evolutive dei domini "DWH", "BSS", "OSS" ed "ERP". È stato emesso lo studio sull'evoluzione del pre-pagato. Nel programma è inclusa la partecipazione alle attività di ETIS (*European IT Association for Telecommunication*) e la partecipazione al "Gartner CIO Initiative Forum".
- *IT Tools* – Aggiornamento degli strumenti volti alla semplificazione ed aumento dell'efficienza dei processi ("Gestione dei Cataloghi IT", "Sviluppo e collaudo" e "Release management"). Nel periodo di riferimento è stata avviata la redazione delle Linee Guida in collaborazione con la Linea Utente a seguito dell'attività di comparazione delle piattaforme di modellazione e gestione processi TI; è stata avviata l'analisi per la realizzazione di un tool di correlazione di eventi per processi di business articolati su catene complesse di sistemi (realizzazione alternativa a un prodotto di mercato dai costi significativi); in corso di consolidamento i requisiti per l'istanziamento di un catalogo unico (IT Master Catalog) di Gruppo, e per la disambiguazione del modello dati. In versione draft il piano di progetto; prosegue la roadmap di integrazione ITMC con progetto di Infrastructure Automation (VCAO), verso cui viene garantita la partecipazione continuativa al GDL; avviato il refresh della mappa dei tool aziendali distribuiti per funzione, allo scopo di istanziare nel quarto quarter un progetto di integrazione e decommissioning; presentata la versione 1 del primo progetto di decommissioning e razionalizzazione (scopo: incremento della produttività nelle fasi di collaudo e della stima di effort). Delivery nuova soluzione: Consolidata l'emissione di un documento di linee guida sull'evoluzione dei tools a supporto dei processi in oggetto; lo studio dovrà essere complementato dall'emissione del documento sui nuovi processi di sviluppo AGILE in TI IT. Manutenzione evolutiva ITMC: in tale ambito è stato analizzato, sviluppato e rilasciato nei tempi attesi il nuovo catalogo ITMC unificato su un livello logico (applicazione). Evoluzione e aggiornamento della mappa dei tools IT: è stato eseguito l'aggiornamento della mappa dei tools IT relativa al 4Q 2014 con emissione di un documento al 31/12/2014; tale aggiornamento ha recepito le recenti modifiche organizzative TI IT e i nuovi tool censiti dopo l'acquisizione delle risorse IT ex TI Sparkle. Proof of Concept e supporto alla scelta architetture dei tool di modellazione e gestione processi Telecom Italia (cantiere PV P03-C06): Ultimato lo studio POC e la relazione tecnico – architetture; sulla base di tale studio è stata avviata la gara di acquisizione della soluzione SW. Evoluzione catalogo ITMC (Business Catalog, Technology Catalog, Unificazione livelli applicazioni, introduzione Piattaforme e Appl. Group): sono stati rilasciati nei tempi attesi tutti gli enhancements in oggetto con conseguente roll out in esercizio e presentazione formale a tutti gli stakeholders IT.
- *Enabling Platforms* – Identificazione di tecnologie e nuovi modelli di servizio "Cloud". Evoluzione sui domini delle infrastrutture e dei dispositivi utente, con caratteristiche di semplificazione ed ottimizzazione del licensing; definita l'architettura per il Cloud Computing, prodotta a giugno la RFQI per l'innovazione della piattaforma di Work Place Management, unitamente all'automazione dei processi "DMS" (Document Management), identificati i requisiti sistemistici per i nuovi servizi di printing; approvato il business case per la realizzazione di un progetto pilota utile alla progettazione, sviluppo e test degli use case più significativi (creation, cloning, change) e per la redazione delle linee guida di sviluppo di applicazioni idonee a una infrastruttura "elastic" e di applicazioni cloud-

ready; consolidata l'architettura multi-data center del pilota e attivato il provisioning dell'HW. Identificati i requisiti per la piattaforma EUC (End User Computing) a supporto del nuovo modello di gestione delle Postazioni di Lavoro di Telecom Italia (modello Cloud Workplace); sono stati prodotti i System Requirements per trasformare l'attuale servizio "Printing On Demand" a "Cloud Printing"; fase di follow-up per il progetto Cloud Printing; indirizzato il replatforming della postazione di informatica individuale aziendale (indicazioni su nuovi modelli di fruizione servizi e applicazioni; contenimento costi di licensing); definiti gli scenari di test finalizzati finalizzata alla Proof of Concept dei dispositivi CHROMEBOOK per l'eventuale adozione in azienda. Per il SUPPORTO PROGETTI in continuità con i precedenti trimestri è stato erogato il necessario supporto specialistico alle proposte di investimento (Service Creation) nonché ai Progetti di Trasformazione a portfolio IT; in particolare, per National Wholesale è stato eseguito uno scouting per identificare le tecnologie più promettenti a supporto del modello globale di Operational Intelligence inteso come evoluzione di quello BAM (Business Activity Monitoring); altresì, in continuità, prodotte e mantenute le linee guida architetturali in coerenza alle necessità presentate al settore.

- ✓ **Software Asset Management** - L'iniziativa 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 corso del 2014 sono le seguenti:
 - Aggiornamento censimento contratti/prodotti SW attivi e relative metriche di licensing (attività continuativa di progetto)
 - Aggiornamento discovery prodotti SW installati sul parco macchine TI IT coperte da agent di rilevazione software ed analisi dati (attività continuativa di progetto)
 - Estensione del parco macchine di pertinenza applicazioni TI IT per discovery SW
 - 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 (attività continuativa di progetto)
 - 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")
 - Ottimizzazione delle licenze acquistate rispetto al reale fabbisogno riducendo al minimo le licenze non utilizzate o sotto utilizzate (attività continuativa di progetto)
 - Ottimizzazione delle licenze in funzione del reale profilo di utilizzo dell'utente (attività continuativa di progetto)
 - Riduzione dei rischi di non compliance rispetto alle licenze utilizzate (attività continuativa di progetto)
 - 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 (attività continuativa di progetto)
 - Adeguamento perimetro agent ILMT (IBM licence metric tool) per gestione "continuous monitoring"
 - Gestione "continuous monitoring" IBM per l'ambito Mainframe e "non system generated report".
- ✓ **Sviluppo Enabler Mercato Wholesale Roaming Internazionale** - Il progetto prevede interventi sui kit di configurazione mobile mensili, finalizzati a:

- Gestione e ampliamento degli accordi di roaming con Altri Operatori Mobili Stranieri (gestione continuativa su kit di configurazione);
- Gestione e 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 e configurazione massiva di quindici accordi su kit S4);
- Rimodulazione della tariffa IOT Regolamentata.

Nel periodo di riferimento, sono state eseguite le seguenti attività: rilascio di nuovi accordi di roaming e nuovi accordi bilaterali; rilascio delle configurazioni massive relative agli accordi di sconto IOT bilaterale con valorizzazione puntuale dei file di TAP con inizio validità 1 Gennaio 2015.

- ✓ **Service Creation Wholesale** – Supporto all'evoluzione dei sistemi Fisso/Mobile, con l'obiettivo di abilitare le nuove offerte commerciali Wholesale, 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) e garantire il corretto funzionamento dei sistemi IT nel loro complesso. Di seguito, le principali attività svolte nel periodo di riferimento: evoluzione del progetto finalizzato alla gestione dei dati (Data Base Other Licenced Operators) che Telecom Italia mette a disposizione degli Operatori sul proprio Portale Wholesale, per supportare la vendita dei servizi ai clienti degli "OLO" (Other Licenced Operators), con il miglioramento del Data Base Toponomastica e la pubblicazione Data Base Numerazioni Voip per "OLO"; adeguamento dei sistemi per il rispetto dell'Offerta di Riferimento, interventi in ambito Bitstream per il cambio dell'attestazione delle VLAN tra kit differenti; implementazione delle funzionalità per la gestione delle aliquote IVA sui sistemi di valorizzazione; interventi di adeguamento per il reperimento dei dati tecnico-commerciali in caso di richiesta di assistenza tecnica su risorse afferenti ai servizi regolamentati; adeguamenti sui sistemi di valorizzazione e data warehouse in ambito mobile per nuovi servizi; rimodulazioni tariffarie e configurazioni di "LA" (Level Agreements); irrobustimento del processo di Migrazione Bitstream+Number Portability; miglioramento dei processi NPD su ULL; adeguamenti sul Sistema Sistina per la gestione del traffico per i Servizi di Interconnessione IP; adeguamenti nella gestione della migrazione dei servizi "FTTCab" (Fiber To The Cabinet) di Telecom Italia Retail verso servizi "ULL" (Unbundling Local Loop); completamento attività di bonifica sulla distanza tra le centrali per la fatturazione dei circuiti Punto Punto; gestione dei servizi "OLO" Reseller verso altri operatori; avvio delle attività per la realizzazione del servizio di Number Hostin, offerto da Telecom Italia Wholesale ad un operatore "OLO" per la gestione delle numerazioni telefoniche fisse dell'operatore telefonico ospitato, utilizzando una piattaforma dedicata di hosting; gestione delle numerazioni Voip per "OLO"; gestione della NP di utenze IPPBX di MPS; adeguamento dei sistemi di provisioning per la gestione di "OLO" reseller verso altri "OLO" nel rispetto della delibera 612; avvio dei servizi di Number Hosting che consente ad un "OLO" la gestione di numerazioni di un operatore ospitato; migliorie ai processi di delivery dei servizi "ULL", "ITC/IP" e Bitstream; gestione della migrazione di clienti con servizi rame verso servizi "SLU" (Sub Loop Unbundlig); presa in carico del sistema dipartimentale National Wholesale denominato "FROG" e adeguamento alle delibere 152 e 196; adeguamenti sui sistemi di valorizzazione e DWH in ambito mobile per nuovi servizi; rimodulazioni tariffarie e configurazioni di "LA" (Level Agreements); cessazione delle VLAN di raccolta per i servizi "NGA" (Next Generation Acces); gestione della migrazione di clienti con servizi VDSL (sia OLO che TI) verso servizi "ULL" e verso servizi "SLU"; variazioni al servizio "SLU" con cessazione della sola numerazione o del solo accesso; gestione delle funzionalità di VPLS per servizi ADSL "OLO" in rete GBE, ovvero "affasciamento" virtuale di VLAN; ampliamento del servizio ITC/IP con abilitazione di flussi bidirezionali ("OLO"-TI e TI-"OLO"); dismissione del vecchio PORTALE Wholesale e completamento funzionalità sul nuovo PORTALE; gestione cautelare dei KO verso OLO con possibilità di

analisi, conferma o superamento del KO; interconnessione diretta TISCALI vs TIM per traffico entrante mobile.

- ✓ **Service Creation 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 Data warehouse;
 - garantire la compliance Regolatoria/Legale/Privacy/Audit.

Nel periodo di riferimento, sono stati rilasciati i major kit del mobile e del fisso previsti e 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.

- ✓ **Postazioni di Lavoro adozione di Windows7 vs WindowsXP** – L'iniziativa è stata avviata nell'ultimo trimestre del 2013 e indirizza l'esigenza di passaggio da sistema operativo Windows XP - installato sulla maggior parte delle Postazioni di Lavoro "PdL" fisiche e virtuali di Telecom Italia - a sistema operativo Windows7 (W7), in quanto XP è fuori dal supporto Microsoft da aprile dell'anno in corso. La migrazione tecnologica si è resa necessaria 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. La migrazione a Windows7 delle postazioni virtuali CRM ed Oasis è stata completata al 100%; l'infrastruttura è stata completata ed è stata completata la migrazione delle postazioni virtuali. Per quanto riguarda la Rete Vendita, a causa di problematiche di tipo applicativo ed al fine di non interferire con il periodo di vendite di fine anno, le postazioni virtuali XP dei dealer sono tuttora attive; la relativa piattaforma sarà progressivamente dismessa e rimpiazzata dalla nuova infrastruttura di virtualizzazione applicativa, già predisposta e completata ma non ancora pienamente utilizzata.
- ✓ **Convenzione CONSIP 6** – Il progetto CONVENZIONI PUBLIC SECTOR, indirizza la gestione delle Convenzioni stipulate con le centrali d'acquisto delle Pubbliche amministrazioni (Consip). Nel corso dei primi mesi del 2014, sono state effettuate attività per la Gara Consip Mobile 6.
- ✓ **Gara CONSIP Mobile 6** – Il progetto prevede la fornitura di servizi di telefonia mobile, trasmissione dati, messaggistica e posta elettronica in mobilità, servizi di Device Management e Workforce Automation, noleggio e manutenzione di apparati radiomobili, fornitura e manutenzione di schede SIM, nonché servizi di Customer Care, supporto, manutenzione e sicurezza, rendicontazione e fatturazione. Nel periodo di riferimento, sono state rilasciate le seguenti funzionalità: listino personalizzato; gestione della migrazione contrattuale; meccanismo canone ripartito dei servizi bundle dati tra azienda e dipendente, la funzionalità che prevede la "strozzatura" di banda del traffico dati del cliente al superamento di una soglia predefinita. Sono state, infine, avviate le attività di Analisi e Sviluppo relativamente al Portale dedicato alla Convenzione.
- ✓ **Service Creation Business** – 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: modifica tariffazione di default traffico WEB e WAP nazionale; Delibera 35 caratterizzazione nativi "OLO" (Other Licensed Operators) su sistemi commerciali; Sinfonia CUSTOM - Accentramento chiamate, "SLA" (Service Level Agreement) Next

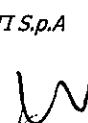
Business Day; adeguamenti e reportistica "OMS" (Operation&Maintenance Server); ATC-superamento "GNR" (Gruppi Numerazione Ridotta) fittizi; configurazioni standard Fisso/Mobile II quarter; Mastership "CRMA" (Customer Relationship Management/Business), nuova struttura Customer; gestione "GOS" (roaming marittimo) con revisione tariffa dati; Nuova Offerta Gruppi (certezza della spesa); gestione Tornado Mobile per integrazione con Parallels; Migrazione da "ATM" (Asynchronous Transfer Model) a "IP" (Internet Protocol) per Offerte Pacchetto con variazione indirizzo IP; Delibera 35 nuova capability Rientri; gestione bollo su contratto; agevolazione editoria su traffico internazionale e allineamento "TIR" (Tasso Interno di Rendimento) a progetto; Area Privata "IS" attivazione automatica "STS"; evoluzione della migrazione da prepagato Consumer a prepagato Business; nuovi profili offerta "Insieme"; Opzione Giga New; nuova gamma Tim Tutto Ricaricabile; Bonus Internet; nuova opzione fisso mobile per canale; attivazione pricing su cliente con "OL" di pricing in stato emesso; nuova promo convention pacchetti BroadBand; opzione Nuvola It premium su pacchetti BroadBand; meccanismo parametrico gestione campagne (Sconti Fisso Club "IS"); Vista Fatturato Business - Accertato Fisso; modifica procedura di estrazione "Insieme" includendo controlli in attivazione/disattivazione "STS" 'Insieme 1 Giga new', 'Insieme 2 Giga new' e 'Insieme 5 Giga new'; Offerta TUTTO su profili BroadBand - gestione transitoria; nuovo automa parametrico per gestione promo; adeguamento rollback su gestione X-1ICT; nuova opzione pacchetto "ICT" - Stand Alone; archivio documentazione Fatture Audiovideo; componente infrastrutturale per "VPBX" (Virtual Private Branch Exchange) TOP - nuova IF Escape/WFP; Accesso a Vendibilità "LIDO" da Agente; Profili Alice Business e New Interbusiness: nuova gestione indirizzi IP; Configurazione Mobile Business OTT-NOV-DIC; funzionalità di acquisto opzioni via SMS su Mobile; strumenti per il monitoraggio del Fair-Use del traffico roaming nell'ambito delle offerte UE; valorizzazione dei servizi di Reperibilità sul mobile.

- ✓ **Gara IntercenterER trasmissione dati e voce su reti Fisso/Mobile** - Gara che prevede nuove offerte di Fonia, nuove offerte Dati, nuova modalità di tariffazione on net. Nel periodo di riferimento, sono state rilasciate le seguenti funzionalità: listino personalizzato ambito Fisso e Mobile, caratterizzazione "on net" del traffico fisso/mobile eseguito all'interno di utenze in convenzione; gestione di nuovi profili dati in accordo al bando gara; nuovo servizio VoIP dedicato ai clienti in convenzione
- ✓ **Nuvola Italiana Sinfonia (Network Management Sinfonia)** - Il progetto riguarda l'innovazione funzionale dell'offerta di Network Management, finalizzata da un lato a rafforzare l'offerta "WAN" (Wide Area Network) di tipo "standard", denominata NI Sinfonia e NI Sinfonia Custom, attraverso lo sviluppo di nuove opzioni e prestazioni e dall'altro lato a rafforzare la proposizione di outsourcing con una nuova offerta di Lan Management denominata NI LAN Concerto. Completati tutti i rilasci pianificati da maggio a novembre 2014 e completata la commercializzazione delle offerte.
- ✓ **Nuvola Italiana: IaaS** - Il progetto descrive il percorso di trasformazione intrapreso da TI per abilitare la fruizione di servizi IT secondo la logica "as a service", attraverso investimenti sulla piattaforma di cloud computing e l'industrializzazione dei processi (Data Center/Managed Security Service/ Identity Security). Sono stati rilasciati i nuovi servizi "PaaS" (Platform as a Service) e "SaaS" (Software-as-a-Service) in architettura Escape e Nuvola IT Self Data Center - Replica Remota; è stata completata la commercializzazione delle offerte di Dicembre; è stato eseguito il completamento IT del servizio *Intouch*.
- ✓ **Service Creation & Capabilities Caring Services** – Gestione evolutiva delle offerte e delle nuove capabilities per la struttura Caring Service. Tra le attività rientrano capabilities di manutenzione e di sviluppo di funzionalità di evoluzione dei processi BO, Nuovo sistema di automazione Login, Evoluzioni Insourcing Documentale. In particolare, nel periodo di riferimento sono state effettuate le seguenti attività: creazione di un'unica piattaforma di knowledge management Customer Care su piattaforma Drupal su cui far confluire Portale Tuo Portale Tonics; attivazione flussi DWH End-To-End con matricola



operatore fisso (Easy Incentive); migrazione su piattaforma CISCO per il progetto Nuovo Centralino; integrazione multiskill per Loyalty; evoluzione viste di Retention; annullamento massivo esigenze CRM; switch Insourcing Documentale Cartaceo Fisso; predisposizione in Document Management System dei dati sondaggio "IVR" (Interactive Voice Response) per "ULL" (Unbundling Local Loop); porting contenuti Tonics su minisito 119 TUO.

- ✓ **Nodo Gerarchico in SAP/BPC** – L’iniziativa - rivolta alla definizione in SAP/BPC di un Nodo Gerarchico da utilizzare per la nuova struttura organizzativa e contabile della Divisione Caring Services – dopo una sospensione all’inizio del 2014 su richiesta della Linea Utente, è stata ripresa nel mese di Aprile per eseguire le attività necessarie al congelamento della soluzione: per la fase di Progettazione è stata redatta tutta la documentazione, a meno del disegno dei Profili che è stato sospeso; per la fase di Realizzazione sono state completate le attività di customizing e implementati gli oggetti custom e i programmi di migrazione; per la fase di Collaudo sono stati eseguiti i casi di unit e system test dei programmi di migrazione ed è stato sospeso l’integration test.
- ✓ **Progetto Eiffel** – Il progetto riguarda le infrastrutture passive delle Stazioni Radio Base e ad alcune area di attività direttamente correlate. Gli investimenti a perimetro riguardano le componenti per Servizi Professionali e Licenze d’uso relative ai seguenti task progettuali: predisposizione e manutenzione nuovo ambiente transazionale; implementazioni funzionalità di Business Intelligence; evoluzioni in ambito Legale e Contenzioso (adeguamenti per gestione albo fornitori); gestione ed evoluzione database unico delle infrastrutture; gestione ed evoluzione sistemi di Igiene Ambientale. Il progetto, relativamente al quale erano state effettuate le attività di definizione dei requisiti funzionali, avviata la redazione delle specifiche di disegno e realizzazione della soluzione e per la quale era stata avviata la fase di parametrizzazione del sistema, è stato sospeso a maggio e riavviato nel mese di settembre a seguito del nuovo scenario di riferimento indicato dal Gdl Telecom Italia. Conclusa la fase di realizzazione e test funzionale ed integrato, sono in corso la fase di test per la migrazione di fase 1 e il collaudo utente; è confermato il rilascio ed il contestuale go live di fase 1 alla data pianificata.
- ✓ **Sistemi Enterprise TI/Administration Finance & Control** – 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.
- ✓ **Sistemi Enterprise TI/Human Resources & Altre Funzioni Corporate** – Sono 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 TI/ Supply Chain & Real Estate** – Sono 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.
- ✓ **Progetto ORION 2013-2015** – L’iniziativa, nel periodo di riferimento, ha previsto l’esecuzione della fase di High Level Design con attività di analisi sui *concept* degli scenari di Equivalence of Input relativamente ai servizi connessi con la rete di accesso con particolare riferimento al profilo di servizio "UBB" (Urban Backbone) in architettura "FTTE" (Fiber to the Telecom Enclosure).



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 2014 con l'obiettivo di gestione e manutenzione dei sistemi e delle procedure applicative a garanzia e supporto dell'operatività corrente.

- ✓ **Running IT Service Operation** – L'iniziativa è volta a garantire tutte le attività necessarie per il monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni informatiche in ambiente di esercizio al fine di garantire il loro corretto funzionamento nel contesto operativo dei sistemi IT per l'erogazione del Servizio di Business. Le attività riguardano principalmente:
 - La gestione ordinaria delle applicazioni informatiche in ambiente di esercizio in tutte le fasi del ciclo di vita, assicurando l'ottimale utilizzo delle risorse, la gestione in sicurezza, l'integrità e la disponibilità dei dati
 - Il deploy del software comprensivo di attività preparatorie ed esecutive necessarie alla corretta implementazione dei rilasci e delle configurazioni applicative e di sistema negli ambienti di esercizio
 - Il monitoraggio della qualità del servizio che assicura la verifica continuativa di tutti i parametri tecnici e di tutti i servizi di business erogati dalle applicazioni
 - La gestione dei servizi di presa in carico delle segnalazioni, analisi e instradamento alle strutture di competenza
 - L'analisi di primo e secondo livello, *problem determination* e *problem solving* attraverso tool certificati e rilasciati, predisposizione e realizzazione di eventuali bonifiche e work around
 - Il monitoraggio e la prevenzione degli *Incident*
 - Il supporto allo start up per garantire il corretto *ramp up* dei sistemi informatici di nuova introduzione o l'implementazione di un nuovo hardware su sistemi già esistenti

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. Nel corso del periodo di riferimento, si sono consolidate le attività di rilevazione e pubblicazione degli indicatori dalle fonti certificate ed è stato attivato il monitoraggio e controllo della qualità e quantità; inoltre, è in corso la remotizzazione presso le sedi del Fornitore delle attività costituenti il Servizio di Application Management.

In termini di servizi erogati sui diversi ambiti - Portali, Commercializzazione, Billing, Data Warehouse, "ERP" (Enterprise Resource Planning), Integration & Testing (Middleware) e "OSS" (Sistemi a supporto delle Operations di Rete) - per il periodo di riferimento, di seguito il dettaglio:

- Avvio in tutti gli ambiti applicativi dei **processi di internalizzazione delle attività**; in particolare, in ambito data warehouse, si segnala il completamento dell'internalizzazione delle attività di Application Management per le applicazioni "DW2SROR" e "DW2SROV" (sistemi di reporting operativo sugli avanzamenti commerciali), "GESCO" (sistema di fatturazione/reportistica), "EIR DB CACHE" (data warehouse Integrato - Equipment Identity Register DB Cache), "DWI-PARAMETRICHE" (Parameter Management System Gestione Parametriche DWI), "DWI-SONDE" (Sistema per il monitoraggio della qualità dei dati dei sistemi DWH principalmente dell'ambito mobile); in ambito Billing si segnala che è in corso il completamento dell' internalizzazione Back Office Usage and Postpaid Mobile; in ambito BSS Mass Market è in corso la presa in carico della gestione applicativa di NGOM (Sistema di Business Process Management lato rete per la gestione dei processi in ambito Service Delivery dei servizi Fibra/Fonia/Dati/Wholesale); in ambito Portali, completata l'internalizzazione del Supporto Specialistico del Portale Fornitori "WEBD".
- **Certificazione ISO20000** per i servizi di Gestione Applicazioni; in particolare, si è conclusa positivamente la prima certificazione per gli ambiti "Apps & Portal Management" e "CRM" fisso (Customer Relationship Management) sia Consumer che Business, per tutti gli ambiti del Billing (credito, Prepaid & Banking, Post Paid Fisso e mobile, Wholesale, Usage e Fraud) e, inoltre, sono state rinnovate le certificazioni ISO 20000 per gli ambiti "ERP" (Enterprise Resource Planning), "CRM" mobile sia Consumer che Business e per l'ambito Enterprise è stata confermata anche la certificazione 27001 per il processo di payroll.
- Sono stati effettuati per tutti gli ambiti interventi di **stabilizzazione/upgrade infrastrutturali** per il miglioramento delle performance della piattaforma e della sicurezza come previsto dal Programma Strutturato di Sicurezza (PSS); in particolare, per Middleware, si segnala: il completamento dell'upgrade dell'attuale piattaforma Oracle Web Logic di "InfoBUS" (middleware aziendale, la stabilizzazione del processo di monitoraggio delle componenti di Integration Manager "TIBCO-IM", "TIBCO FMC" ed "ESB" (Enterprise Service Bus), porting del DB dell'applicazione TIBCO-BB su nuovo hardware per migliorarne l'affidabilità; per Business sul "CRM" Mobile, si sono conclusi gli interventi di stabilizzazione di "CRMC", in ambito Market sono state eseguite attività di Crash Program per l'abbattimento delle giacenze degli ordinativi sulle catene End-To-End del "CRM" Fisso ed in particolare sui servizi Fibra e in ambito Wholesale, acquisizione del Nuovo sistema Caching Server Business, basato su DB Machine ad alte prestazioni per migliorare il supporto ai processi di commercializzazione in ambito portali, mobile e convergente su "CRMA"; per il Billing si segnala il completamento dell'upgrade infrastrutturale e applicativo di "CFMS" (piattaforma per la gestione del contrasto delle Frodi in ambito Mobile), dell'upgrade infrastrutturale del sistema "BIA" (gestione attività di business intelligence sulle Frodi in ambito mobile), dell'upgrade infrastruttura di rete su "MSS" (Mobile Subscriber Service), su "EMM" (sistema di mediation per l'acquisizione, pre-processing e distribuzione dei Call Detail Record) e su "SPR" (sistema di business legato alla vendita di servizi radiomobili), l'effettuazione di interventi di miglioramento delle performance in ambito operation di rete su "BSM" (Business Service Monitoring) per la gestione dei Service Level Agreement verso la clientela TOP su "ANTS1" (sistema di verifica correttezza e consistenza dei dati su cui si basa il processo di fatturazione), la migrazione di alcuni server su "NGDC" (Next Generation Data Center) per "REGMAN" (Residential Gateway Management Element Manager degli Access Gateway), progettazione della piattaforma "NPG 5.0" (Network Provisioning Gateway) con introduzione della funzionalità di gestione del Disaster Recovery su "NPG", attività di abbattimento della giacenza Trouble ticket sul billing fisso e l'attività di stabilizzazione della piattaforma Rating/Billing "XBS, l'aggiornamento dei Load Balancer Internet del "FAS" (Field Access System: front end per disacciare Work Request alla forza lavoro). Per l'ambito

"OSS" l'upgrade Middleware "RPA" (Sistema per la consuntivazione delle attività della forza lavoro, interventi migliorativi per le performance di "Wizard" (Piattaforma di supporto ai tecnici on field e agli operatori di back office), interventi di upgrade per "Visma" (piattaforma Virtualizzazione Sistemi di Misura e Aggiornamento Banche Dati), "IRP" (Piattaforma integrata di Reporting), "ART" (Analisi Rete di Trasporto e Accesso), "TTM-UNICO", "TTM-ESTAR" (piattaforme di Network Trouble Ticket), "SMM" (piattaforma di supporto per la gestione dei contatti telefonici con gli operatori e/o con i Clienti) e "ESM" (Enterprise Service Manager), completata evoluzione architetturale delle piattaforme "TSSC" (Tim Sail Service Center) e "OMC" (Element Manager della rete 2G e 3G), completata la reingegnerizzazione del sistema "SQMIP"-Outsourcing (Sistema di supervisione e monitoraggio dei servizi VAS) con la separazione funzionale e fisica del sistema "SQMIP"-SM (service management) da "SQMIP"-Outsourcing, sul sistema "NPG" sono state completate le attività di cambio release della piattaforma "NPG" con l'introduzione in rete della ridondanza geografica, completata su "UNICA-D" l'introduzione di Tibco nel colloquio con DYNAMIC INVENTORY per il miglioramento delle lavorazioni degli Ordini di Lavoro, è in corso il progetto di consolidamento server e applicazioni in ambito "ERP" (consolidamento di circa 90 applicazioni e 300 server); per l'ambito datawarehouse, si segnala l'implementazione e configurazione di nuovi server per "BIT" (acquisizione dati traffico), per "DELFI" (datawarehouse reporting delivery servizi xDSL) ed interventi di ottimizzazione performance di "BMC" e "DWI DATAHUB" (filiera customer profiling mobile), porting applicativo su nuovi server e upgrade infrastrutturali per "ULISSE" (Datawarehouse per l'analisi di performance e traffico).

- Sono state effettuate attività di **delivery di nuovi sistemi/applicazioni** per tutti gli ambiti; in particolare, si segnala: per Middleware il rilascio in esercizio del nuovo ambiente Hardware e Software estensione dell' "ESB" (Enterprise Service Bus) a supporto del progetto "FEC" (Fattura Elettronica Certificata) e l'implementazione dei nuovi servizi specifici per questo progetto; collaudo per l'integrazione nella Piattaforma centralizzata di sicurezza per le applicazioni "ESB"-Enterprise e "BPM"-Enterprise; per l'ambito Billing è in corso il porting architetturale della piattaforme "FMSRISK" e "FMSFRAUD" (sistemi per la gestione della prevenzione e del contrasto delle Frodi in ambito Fisso), è stato completato il delivery del nuovo sistema "RAES" (Revenue Assurance Enterprise System) per il porting dei due sistemi di Revenue Assurance "RAC2" e "Sherlock", è stato effettuato il delivery di "EFBF" (Evoluzione Fatturazione Billing Fisso Business) in sostituzione della vecchia piattaforma "CRMBFATT" per la fatturazione billing fisso business, è stato completato il delivery "FEC" (Fatturazione Elettronica Certificata) e "FECS" (conservatoria elettronica di tutte le fatture) nel rispetto della normativa vigente, è stato completato il progetto "WFCM" (Workflow Credit Management Business) per la piattaforma "NFEC" (Nuovo Front End del Credito), effettuato collaudo con dati reali di "XBS" Mobile (Piattaforma di Rating/Billing clienti Affari Mobile.), il delivery fase 1 del progetto fatturazione mensile per l'area billing fisso residenziale; delivery degli ambienti per gestire il progetto "estratto conto" piattaforma Gatesender (catalogo criteri per la gestione degli sms informativi e dei canali propositivi); per l'ambito data warehouse, si è compiuto l'esercizio di nuove sessioni di Outbound per "DWH-ICM2" (gestione campagne Mobile), sono stati implementati nuovi controlli sui sistemi "DWH-ICF" (gestione campagne Fisso Consumer), "COCI" (Commissioning Fisso Consumer), "Alimentazione CBC" (Compensi Mobile Business), "NCP" Settimanale (Nuovo Customer Profiling) e su "DWO" (Datawarehouse Offerte), sono stati predisposti Report e Statistiche per CONSIP su "DWI-STATISTICHE", sono state completate le attività per l'esercibilità dell'applicazione "MAMBO" (Multidevice Alerting Monitoring Business Operations), è stata rilasciata la terza fase su "NROB" (reportistica operativa di dettaglio sugli avanzamenti commerciali a supporto del Customer Care, di Vendite

e di Rete servizi fisso business), è stato completato il delivery di nuovi server su "QOSMOS" (sistema di analisi e reporting per la qualità e l'efficienza nell'erogazione dei servizi IT alla clientela), inoltre si segnala la riorganizzazione Territoriale Open Access per Lido Dati (sistema reporting servizi dati) e Delfi (sistema reporting servizi Xdls); la realizzazione del passaggio in esercizio della evolutiva Consip su CRUSCOTTO TOP (monitoraggio ciclo attivo clientela top client) e su DWI-BMC (analisi dati di consistenza clientela mobile business), sul DWH CCRM (monitoraggio processi e canali di contatto del customer care) si segnala l'attivazione di un ambiente dedicato di recupero delle "IVR" (Internet Voice Response) e recupero massivo dei mesi pregressi, l'installazione della rel. 2.0 per OPERA (piattaforma analisi a supporto processi monitoraggio), start nuovo sistema a regime per NROB (reportistica operativa di dettaglio sugli avanzamenti commerciali a supporto del Customer Care, di Vendite e di Rete servizi fisso business), delivery DWH-ICB (Nuova piattaforma Campagne Business), DWH-ICDB (Nuova piattaforma Campagne Data Analysis Business).; per l'ambito delle Operations di Rete, sono state eseguite le attività di delivery di "EMS" (sistema di gestione dei nodi DEA per la componente allarmistica, gestione misure e configurazione nodi), di "NGASPBUS" (Nuova piattaforma di assurance per la diagnosi dei servizi residenziali, microbusiness e business) e di "NFAS" (nuovo front end per dispatchare Work Request alla forza lavoro), per l'area Network Creation, ultimazione delle attività di delivery infrastrutturale per la piattaforma Dynamic Inventory (Sistema di Provisionig/Delivery per servizi fonia dati fisso mobile e Inventory risorse di rete); per l'ambito Enterprise Resource Planning, sono stati predisposti i nuovi ambienti HM5, UD5 e HD5 e creato l'ambiente di sviluppo HM2 per il progetto di unificazione delle istanze "SAP" HC e HD deputate alla gestione dei processi di Human Resource per Telecom Italia e per le Società del Gruppo Telecom, sono state prese in carico - a partire dal mese di Aprile 2014 - le attività di "AHRS" (Accenture Human Resource Services) relative al Time-Management per le società Telecontact e TI Sparkle e al sistema HC3 (sblocco GS ed AI, reportistica associata, chiusura Punti Delega), le attività della Fatturazione elettronica certificata (FEC), le attività relative al sistema "CAPRESE" (Sistema per la rilevazione delle presenze e degli accessi alle sedi Telecom) e le nuove funzionalità in ambito Vendors Hub/SQM (Notifiche qualificazioni fornitori, Gestione fornitori senza società e gestione degli upload parziali delle Condizioni Generali di Adesione) e SRM-EBP (Gestione Procure); in ambito BSS Mass Market è stato Effettuato anche lo start delle piattaforme PMM (gestione campagne Business) e predisposto il Portale CONSIP6 in risposta ai requisiti della gara consip; in ambito Portali, si è concluso il delivery di "Webzine" (versione elettronica della rivista "Sincronizzando"), del "Nuovo ITOL" (sistema funzionale al processo di vendita di prodotti e servizi dal canale Internet - e-commerce), del nuovo sito mobile di assistenza del "119", del Nuovo Portale Vendite (attivo dal 30 giugno 2014) e il delivery del nuovo "BMV" (sistema funzionale all'attivazione ed erogazione dei servizi in ambito mobile).

Sono state effettuate attività di **dismissione dei sistemi per tutti gli ambiti**; in particolare, si segnala: per l'ambito Billing, si sono concluse le attività di dismissione di "CFMS PREP" (piattaforma di gestione delle Frodi per utenti prepagati) a seguito dell'accorpamento su un'unica piattaforma di tutti gli utenti Mobile di "BIP" (sistema gestione delle ricariche), di "GCP" (Gateway Control Protocol), di "IBISCC" (Intranet Billing System) e di "CRMB FATT" (fatturazione clienti business fisso sostituita dalla nuova piattaforma "XBS", è stata completata la dismissione dei segmenti applicativi di Incassi e Sofferenza su "PACI DWH" (sistema del credito), si è concluso lo svecchiamento fatture gestionali non domiciliate sul polo di Roma su "PACI/Res" (sistema del credito), sono stati dimessi, nell'ambito del progetto SIGECA, i sistemi BestWay (traffico prodotto dal servizio Best Way) e ROSSOALICE (gestione codici scratch card del servizio Rosso Alice; per l'ambito data warehouse si segnala la dismissione del ramo

procedurale SS4 e relative componenti architetture su "DW2SC" (data warehouse clientela Residenziali e Business), è stata completata la dismissione del sistema "Cruscotti EIS" (Cruscotto gestionali traffico), di "TOSCANINI" (piattaforma per Gestione studi fattibilità tecnico/commerciale Collegamenti Diretti Numerici), di "DAI"-Fonia (piattaforma per Delivery Attività Impresa) e di "OLD-FAS" (front end per dispacciare Work Request alla forza lavoro), inoltre, sono stati dismessi i sistemi "E-Reporter" (reportistica Open Access), "DWO"-Mercato e traffico (datawarehouse offerte), "DWO"-Hot spot (datawarehouse offerte), "DWO"-Weekly report (datawarehouse offerte), "DWH"-MKTG GM, "DWI"-COMPENSI AFFARI componente Fisso, Piattaforma "CIA" e "CIA"-NCM (Interfaccia di configurazione web per gestione automatica delle campagne di Marketing); in ambito Operations di Rete è stata completata la dismissione di "EMS" Siemens (Element Manager degli switch ATM XP 1040 Nokia-Siemens utilizzati nella rete di accesso 3G), di "RC/OTS" Siemens (Element Manager della rete 2G e 3G Siemens - apparati BTS, BSC, Node B, RNC), di NetViewer Siemens (Element Manager della rete WLL (Wireless Local Loop), di Nokia Siemens Networks (ex Siemens) e di "QUASER/OA"; in ambito connettività è stato dismesso il sistema "BChannel" a supporto della forza vendita Business e "PECxconf" (servizio di diffusione Posta Elettronica Certificata Confartigianato).

- Attività di **migrazione in corso per tutti gli ambiti**; in particolare, si segnala: per l'ambito Middleware sono stati completati i test integrati con tutte le applicazioni interfacciate dalla piattaforma "EAIMM" (Enterprise Application Integration Multimedia) a supporto dei servizi a valore aggiunto di Telecom Italia ed è stata effettuata la migrazione da Unix a Linux; per l'ambito Billing, si è conclusa su "PACI DWH" la migrazione di segmenti applicativi nell'ambiente new del "PACI DWH Consumer", eseguita la migrazione fatture storiche da "EBP" (Enterprise Buyer Professional - servizio E-Presentment) su "IBIS/CC" (visualizzazione WEB rendiconti telefonici utenze abbonate), la migrazione da EMM 5.0 a EMM 7.4 sulla piattaforma di raccolta, processo e invio dei dati di tassazione, è stata completata la migrazione da unix a linux (u2l) dei sistemi "MSSCC" (sistema TIM risponditori automatici), "DCP-T" (Dati Contabili Prepagato Traffico) e "RSI-T" (Monitoraggio Traffico prepagato), si è conclusa la Migrazione del DB server in Cloud (DBaaS) per "ERAP" (Service Assurance e la Revenue Assurance dei sistemi dell'area Prepagato), "CRPM" (Credit Risk Prevention Management), "GEBP" (Gestione elettronica bollettini postali), "GCV" (Gestione Contratti di Vendita), "MIDA" (Gestione dei contratti personalizzati) e "SACI" (Sistema di Stampa avanzato per credito ed incassi); per l'ambito Datawarehouse, è stato effettuato per "DWHT" (data warehouse traffico) il porting della componente "DWHTDC" (traffico rete) in ambiente LINUX, si è concluso il porting delle componenti "Esigenze Residenziali", "CRMA" (Customer Relationship Management Business) Portale-"CCB" (Customer Care Business) e "BOAT" (sistema reporting processo assistenza tecnica) su "MPA" (sistema per monitoraggio e reporting avanzamenti commerciali e tecnici dei servizi fonia, ADSL e trasmissione dati), è stata realizzata su DWO la migrazione front end su DW2 Portali e su DWH SCHEDULING il porting su DbaaS; in ambito Portali è stato completato il passaggio a Linux del Back End "Alice Mail" e "tin.it Mail", sono stati definitivamente separati i sistemi Virgilio da quelli Telecom Italia in seguito alla scissione della società Matrix SpA, si sono concluse le fasi di Trasformazione per i Portali Impresa Semplice, Assistenza Tecnica, My Company, CONSIP; in ambito Operations di Rete è stata completata la migrazione dei servizi con accesso simmetrico da "OM" (piattaforma Order Management) ad "NGOM" (Next Generation Order Management per la gestione dei processi in ambito Service Delivery dei servizi Fibra/Fonia/Dati/Wholesale) e dei servizi di fonia Wholesale da "ATOM" (Sistema di Order to Delivery della catena Affari Abbonato per la clientela TOP, MEDIUM TOP e MEDIUM Mobile) a "NGOM", effettuata la migrazione del DB Oracle da server Unix a DBaaS per "DW/IA" (Sistema per la gestione della disponibilità dei tecnici e relativa amministrazione dell'agenda

degli appuntamenti), "GEM" (Gestione Materiali e magazzino), "AVAS" (Active Value Added Services), "ESCAPE" (piattaforma per servizi Hosting Evoluto) "GIOIA" (sistema di supporto alla commercializzazione delle infrastrutture Telecom Italia e della rete) "TTM OUTSOURCING" e "SILP" (Gestione segnalazioni disservizi relative alle risorse di rete/piattaforme applicative di Telecom Italia), effettuate migrazioni su DBaaS di NAIS, NAIS-IT, RPA, per "STM" - monitoraggio performance BB e Edge dati, delivery del nuovo server QUBODC3 per il sistema Qubo/Quality Box - misure performane accessi ADSL e FIBRA e virtualizzazione di DBaaS; in ambito Enterprise è stato fornito il supporto per Unificazione Istanze HR su HD che ha riguardato la migrazione delle prime 3 società da HC ed i dirigenti da HM.

- **Attività di supporto** in tutti gli ambiti; in particolare, si segnala che si è conclusa l'attività straordinaria per le Olimpiadi di Sochi e della Serie A TIM, è stato erogato supporto per il Gran Premio di Formula 1 e per i Mondiali di Calcio FIFA 2014 ed il supporto specialistico per la trasmissione dei dati ai fini del calcolo della TASI.
- **Presidi specialistici** per il progetto TIM SMART negli ambiti Bussiness, Billing, Middleware e "ERP"; in particolare, si segnala: in ambito Billing è stato svolto il presidio per la gestione scarti su "JPUB" (fatturazione di canoni e servizi; generazione allegati fatture e note di credito consultazione e gestione anagrafica di canoni e listini), su "SCTR" (sistema per la consuntivazione del traffico d'interconnessione) e sui sistemi del post pagato mobile (presidio specialistico per il controllo delle performance), in ambito Middleware è stato svolto il presidio per il monitoraggio, l'analisi e la risoluzione dei problemi relativi ai progetti "FEC", Fibra e "CRM" Wholesale. In ambito Enterprise è stato fornito supporto per il lancio commerciale degli iPhone6, per la gestione degli scarti di magazzino e per gli interventi migliorativi al processo TSS2000 con riduzione significativa delle segnalazioni utente. In ambito Business è stato svolto il presidio per verifica ed allineamento End-To-End su tutti i sistemi IT delle "CPS" attivate dal gestore OPTIMA e per quadratura canoni per "OMS" (Outsourcing Management System).
- Per quanto riguarda i **Progetti Speciali** è in fase conclusiva il Progetto "SEPA mobile e fisso" (applicazioni "ISAP" per la gestione delle domiciliazioni delle fatture su telefonia mobile e "SIA/COR" - sistema Informativo Amministrativo correntisti per il fisso). In corso il progetto DBAAS + U2L (Progetto di trasformazione DB As A Service + Unix to Linux), che coinvolge la maggior parte delle applicazioni per tutti gli ambiti.

✓ **Running IT Architecture**

- Technical Operations/Architecture

L'iniziativa prevede la gestione del change management - volto a risolvere eventuali criticità che insorgono in fase di operation al variare delle condizioni in cui operano le varie applicazioni - e la gestione ed evoluzione del piano tecnologico infrastrutturale. Le attività sono state effettuate in linea con le direttrici impostate per il 2014. In particolare, è stato erogato supporto per la manutenzione evolutiva delle applicazioni, è stata definita la specifica dello standard tecnico per i server X86; sono stati sviluppati approfondimenti sulle tematiche di DB Machine in ottica di futura implementazione, sugli storage di nuova generazione, sugli algoritmi di workload optimization ai fini del contenimento dei consumi infrastrutturali aziendali e come follow-up sono stati prodotti gli studi di valutazione tecnica dei documenti presentati dai vendor nelle gare di acquisto sui nuovi modelli di server X86 e DB Machine; sono stati supportati con studi e progetti le iniziative di change management; è stata effettuato ed approfondito lo studio evolutivo delle strutture di backup denominato Data Protection Infrastructure fino ad arrivare alla redazione dei documenti per dare corso all'RFI di prodotto in cui sono stati coinvolti i maggiori player internazionali in grado di proporre soluzioni in tale ambito; è stato infine avviato uno studio con l'obiettivo di creare un modello di obsolescenza delle tecnologie server e



storage che permetta di identificare dinamicamente nel tempo le opportunità di avviare iniziative di refresh tecnologico

✓ **Running IT Infrastructure**

• 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 con particolare focus sull'*adoption*. 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; la prosecuzione 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; il proseguimento dell'internalizzazione dei processi di gestione e di assistenza del Virtual Desktop e del Printing. 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), all'evoluzione dei sistemi e dei processi (Adoption) 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. Inoltre, si segnalano: l'entrata a regime di nuovi tools e processi per il potenziamento del processo di capacity planning & management infrastrutturale; l'ulteriore miglioramento della qualità del dato dei Data Base di Inventory Management, volto al potenziamento del controllo dei costi di manutenzione di Hardware e Software infrastrutturale ed al miglioramento sia del processo di cespitazione dei beni che della qualità delle informazioni sull'installato in campo nei Data Center; lo sviluppo di nuove piattaforme a supporto delle iniziative commerciali di Telecom Italia nell'ambito del Brand Nuvola Italiana; l'entrata a regime dell'acquisizione della gestione dei presidi H24 per la prossimità Data Center. In continuità con il 2013, è stata individuata una razionalizzazione delle forniture esterne di servizi professionali per Macro Ambiti (Delivery, Operations, Gestione, supporti specialistici) che ha consentito di portare a regime la razionalizzazione e la riduzione dei costi esterni "Running", sfruttando le possibili leve di sinergia trasversali, e definendo di fatto una gestione a contratti e "KPI" dei servizi esterni su tutti gli ambiti "Running", riducendo al minimo l'approvvigionamento di supporti "spot". Le attività rese da Infrastrutture verso il cliente Telecom Italia 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; Postazioni di Lavoro Fisiche; Postazioni di Lavoro Virtuali; Caselle di posta gestite; Ticket Service Desk). È stato finalizzato un nuovo algoritmo di indicazione di produttività per la misura robusta dei volumi di servizio erogati vs il costo di erogazione degli stessi.
- Help Desk - Nel periodo gennaio-dicembre 2014 sono stati gestiti circa 1.210.000 ticket applicativi e circa 24.300 ticket di assistenza ai Thin Client.

o System and Infrastructure Operation

- *Supporto per le certificazioni delle infrastrutture di Telecom Italia* - Nella seconda metà del mese di febbraio sono state avviate alcune attività (visita ispettiva ai Data Center NO/NE/CS finalizzata alla Risk Analysis) propedeutiche al rinnovo della certificazione ISO27001 confermata a settembre 2014. Relativamente alla documentazione dei processi, nel corso del primo trimestre sono state aggiornate e pubblicate tutte le note operative dei Data Center. Nel mese di maggio la funzione IT Infrastructure è stata sottoposta, con esito positivo, la visita ispettiva di mantenimento della certificazione ISO9001; per la preparazione della visita ispettiva si sono svolte tutte le attività a supporto dell'obiettivo, concorrendo, tra l'altro, all'aggiornamento della documentazione dei processi in ambito. Nel periodo di riferimento, sono proseguite le attività di supporto per la certificazione ISO27001, la cui visita di mantenimento ha avuto esito positivo ed è stata avviata l'attività di certificazione ISAE 3402 2014 per i servizi verso Germany nella quale sono coinvolte anche le funzioni Control Room & Technical Management, Data Center Nord-Est (sede di Bologna) e Data Center Centro-Sud (sede di Pomezia) con verifiche ispettive on-site completate con esito positivo. Ulteriori attività svolte in ambito IT Infrastructure hanno riguardato l'adeguamento di una parte della documentazione dei processi dei Data Center, la partecipazione alla verifica ispettiva interna per la certificazione ISO27001 e l'erogazione di supporto al Management TI IT per la realizzazione di un benchmark del settore IT.
- *Consuntivazione e Monitoraggio* - In merito alla consuntivazione ed al monitoraggio le grandezze monitorate riguardano: "KPI" (Key Performance Indicators) 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; nuovi "KPI" di misurazione delle performance dei fornitori per tutta l'area Infrastrutture. Sono continuate le normali attività di consuntivazione, analisi e reporting degli indicatori di performance della Funzione IT Infrastructure e non si sono evidenziati scostamenti significativi rispetto ai livelli di servizio normalmente erogati. Nel periodo di riferimento, è stata effettuata l'attività di monitoraggio dei fornitori esterni mediante consuntivazione periodica degli indicatori contrattuali e dei relativi "KPI"; si è andati a regime con la misurazione di uno dei fornitori e si stanno predisponendo nuovi cruscotti per altri 9 fornitori.
- Per quanto riguarda la *SOx (Sarbanes Oxley Act)* - A gennaio 2014 si sono svolti gli ultimi adempimenti previsti per l'attestazione 2013 (sign-off delle Attività IT). Inoltre, nel corso del primo trimestre, è stato offerto supporto alle diverse attività di test effettuate dal Revisore PricewaterhouseCoopers (PwC), da It & Security Compliance e da Direzione Compliance nell'ambito della funzione Infrastructure. Nel corso del secondo trimestre, è stata attuata la revisione dei controlli SOx con il supporto delle strutture IT Infrastructure interessate; tale attività ha condotto alla eliminazione di quattro controlli, all'aggiunta di un nuovo controllo e all'aggiornamento dei rimanenti controlli. Nel corso del terzo e quarto trimestre è stata avviata la revisione dei disegni dei test relativi ai controlli in carico a IT Infrastructure, completata ad ottobre 2014; ulteriori test sono stati condotti direttamente dalla funzione It & Security Compliance e dal Revisore contabile PricewaterhouseCoopers (PwC) di Telecom Italia ed hanno riguardato le tematiche di backup e password policy.



- *Formazione Infrastructure*: nel corso del primo trimestre 2014 è stata avviata la fase di progettazione del nuovo piano formativo per la Funzione IT Infrastructure. condiviso con la funzione People Value. Per il 2014, 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, Site Operations Data Center, Sicurezza Logica, Networking, "ITIL" – IT Infrastructure Library). Sono stati erogati corsi nell'ambito Data Management, Sistemi Operativi, Site Operations e ITIL v3 Foundation.

✓ **Running IT Security**

- Security Management/Help Desk
 - Security Application Management/Gestione Utente – Nel periodo di riferimento, si è posta in essere una razionalizzazione delle forniture di servizi professionali che ha consentito di porre le basi per incrementare l'efficienza dei processi e ottenere una riduzione dei costi esterni; in tale ottica è stato gestito l'avvicendamento fra fornitori, garantendo la continuità del servizio ed il rispetto degli indicatori di qualità previsti dal contratto.
 - Security Operational Center "SOC" – Nel periodo di riferimento, sono state eseguite le seguenti attività: redazione di linee guida tecniche e profili di sicurezza di sistemi e piattaforme tecnologiche di Information and Communication Technology; esecuzione di attività di verifica di sicurezza e di analisi flussi firewall; gestione di incidenti e segnalazioni di sicurezza.
 - Help Desk/Gruppo Gestione Utente – Nel periodo di riferimento, sono stati gestiti ticket/chiamate in linea con i volumi gestiti 2013.

✓ **Running IT Service Management**

- 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.

- ✓ **Gestione in service Demand TI** – La commessa è finalizzata all'evoluzione del modello adottato all'interno della struttura "Program Operational Planning" 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.
- ✓ **Gestione in service Administration & Control TI** – La commessa è finalizzata alla gestione - da parte della Funzione Administration & Control di TI IT - del service da erogare per l'ambito di competenza del CIO di Telecom Italia sia per le attività di emissione dei documenti di acquisto e consuntivazione dei progetti e sia per le attività tipiche di Planning & Control quali, ad esempio, definizione del budget e del benchmark.
- ✓ **Gestione in service Application Development Management TI** – La commessa è finalizzata alla gestione di attività indirette a supporto del processo di produzione e dei fabbisogni delle fasi del ciclo di vita del software; alla misurazione e all'analisi degli indicatori di produttività dei processi operativi; alla pianificazione e coordinamento del sw deploy; all'individuazione e gestione dei progetti trasversali di miglioramento per l'ottimizzazione dei processi ed il contenimento dei costi di esercizio.
- ✓ **Gestione in service Architetture TI** – L'iniziativa è volta a gestire la manutenzione evolutiva delle architetture in campo. Le attività sono seguite in coerenza con le direttrici impostate nei precedenti trimestri. In particolare sono state concluse le iniziative volte a rivedere la architettura della piattaforma di DWH per stracciare le possibili evoluzioni verso le piattaforme di trasformazione U2L e DBaaS.

Contestualmente è continuata ed ampliata ad ulteriori componenti l'attività di revisione per la componente prepagato, allargata anche alla piattaforma Usage. È stata prodotta una revisione dell'architettura per la piattaforma Alice Mail, di cui si prevede l'ampliamento per fenomeni di business, per recepire appunto l'opportunità derivante dalle previsioni di crescita.

- ✓ **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" (Information and Communication Technology); sono state eseguite attività di verifica di sicurezza e di analisi flussi firewall; sono stati gestiti incidenti e segnalazioni di sicurezza. In ambito Security Lab, sono state realizzate le attività per il presidio degli enti di standardizzazione della sicurezza; sono state eseguite analisi campioni di *malware*, analisi modello di sicurezza Firefox OS, test device, segnalazioni di sicurezza, analisi di fattibilità e progettazione per la realizzazione di un Security Assessment su Core Network Mobile in ambito Mobile Security; è stato effettuato il collaudo e il troubleshooting per il "LI IP" (Lawful Interception of IP traffic); sono state svolte attività di scouting, analisi e testing per le soluzioni applicative e le piattaforme di riferimento. In materia di Security, sono stati erogati corsi di formazione ad hoc
- ✓ **Workplace & Collaboration Service Management & Evolution** - Il progetto, iniziato nel 2013, sviluppa un servizio di supporto al fenomeno "BYOD" (Bring Your Own Device) che si sta affermando nella realtà aziendale coerentemente con le politiche di ottimizzazione dei costi dell'Information Technology. 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 e che il 28% della forza lavoro già possiede un dispositivo non aziendale (personale) che utilizza anche per il lavoro svolto in azienda. È, pertanto, 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. Attività erogate nel periodo di riferimento: sono stati attivati 30 utenti della Funzione Business; è stato completato il delivery infrastrutturale per l'attivazione in esercizio di circa 1000 utenti; è in corso la fase di gestione ordinaria e continuativa dell'infrastruttura e del servizio.

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 2014.

- ✓ **Human Resource and Organization** – Nel periodo di riferimento, sono state erogate le seguenti attività legate alla distribuzione in tempo reale di eventi audio-video sulla intranet aziendale: supporto per la produzione di eventi; servizi di elaborazione statistica e fornitura di applicazione di chat.
- ✓ **Technology** – I Servizi "On Demand" per Technology includono le attività di "Service Operations" e di "Service Infrastructure" per i Sistemi/Applicazioni per i quali il Design è di responsabilità di Telecom Italia-Technology. Attività erogate nel periodo di riferimento: nell'ambito delle evoluzioni del sistema INPAS, sviluppi per la piattaforma integrata, l'evoluzione dell'interfaccia tra INPAS e TTM, l'adeguamento GUI INPAS, la manutenzione evolutiva GUI del portale INPAS (ABAM, WAV, ecc.), estensione dell'Action Manager per la creazione manuale di piani di *outage* sulla rete di trasporto e sulla rete broadband, adeguamenti funzionali ai componenti di raccolta allarmi (necessari a seguito dell'evoluzione delle reti di trasporto, commutazione, broadband e mobile di Telecom Italia per integrazione di nuovi EM e/o nuove tipologie di apparati); nell'ambito delle evoluzioni del sistema "NGASP" (Monitoraggio della Rete Fissa), è stata effettuata la manutenzione evolutiva sul sistema NGASP ADI per la componente ad uso NETWORK e lo sviluppo di una interfaccia tra i sistemi DELFI e NGASP; Per i sistemi "OSS FAS", "Wizard", "TTM", "GMP", "ATA", "HDA" e "SMM" sono state effettuate attività di evolutiva funzionale e per CRM NGOM l'adeguamento alla nuova interfaccia WSDL del sistema NGASP; per il sistema SQMIP sono state effettuate attività di manutenzione evolutiva per la componente ad uso NETWORK, alcune modifiche per interfacciamento con il Sistema NGASP e le evolutive richieste; nell'ambito dell'evoluzione del sistema SGSDH sono state realizzate e rilasciate nuove funzionalità e sono state completate le fasi di Progettazione e Delivery per quanto attiene il Next Generation Data Center; sono stati completati gli sviluppi in ambito KOSMOS HUAWEI RU, KALEIDON ALU, WDM HUAWEI, INTEGRAZIONE MEDIATION LAYER/ OTN ALU; per l'avvio del progetto SMTA (Sistema Monitoraggio Traffico Artificiale), sono stati erogati la progettazione architettonica e i servizi infrastrutturali; sono state eseguite le attività, delivery e decommissioning network 2014, progettazione e delivery Telebarth; sono stati avviati i progetti in ambito "NGDC" 2014 per l'attività di supporto alla progettazione ed attività di delivery; offerta Intranet Open Access per l'attività di tracciamento e la reportistica per il portale Intranet OpenAccess, Web Analytics con Adobe Omniture 2013 per il tracciamento della user experience su portali web e app Mobile o desktop; è stata eseguita l'attività "Progetto Pit Stop Oak" per consentire ai tecnici di accedere, tramite rete intranet aziendale, al portale OAK preposto tra l'altro alla consultazione della documentazione tecnica; è stata eseguita la manutenzione evolutiva Howdace 2013, "OpeRA", "WEP Prodotti"; è stata realizzata l'evoluzione funzionale VISMA verso il sistema "NGASP" (Monitoraggio della Rete Fissa). Completate le attività di Colocation nel Centro Servizi di Via P. De Francisci 152 (Roma) degli apparati relativi al sistema "Netezza", "SOC Offline" e "SOC Online". I Servizi "a Canone" per Technology prevedono, in accordo con il Contratto Telecom Italia S.p.A. e Telecom Italia Information Technology S.r.L., l'erogazione di attività di "Service Operations" e di "Service Infrastructure" sui Sistemi e sulle Applicazioni oggetto del contratto. Il servizio di "Service Operations" include tutte le attività necessarie per il monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni informatiche in ambiente di esercizio al fine di garantire il loro corretto

funzionamento nel contesto operativo dei sistemi IT per l'erogazione del Servizio di Business. Servizi erogati nel periodo di riferimento: SW Deploy; supporto allo start up; application operation e Job scheduling; monitoraggio della qualità del servizio; attività di Post-Production; gestione utenze, Sim management; fatturazione e contabilità. Il servizio di "Service Infrastructure" include tutte le attività necessarie al funzionamento e alla continuità operativa dell'infrastruttura (hardware e software) di proprietà Telecom Italia S.p.A. ed affidata al Fornitore a garanzia della corretta erogazione dei servizi informativi richiesti da Telecom Italia S.p.A.. La manutenzione proattiva degli ambienti è svolta gestendo direttamente i rapporti operativi con i centri di supporto dei SW provider nel rispetto dei livelli di servizio previsti, installando gli update e degli enhancements SW rilasciati dai SW Providers (ad es. bug fixes, performance enhancements patches, patch di sicurezza, update di versione per mantenere aggiornato il SW rispetto alle versioni HW e SO, etc.) secondo gli accordi tra Telecom Italia S.p.A. proprietaria degli Asset ed i suoi Fornitori. Ulteriori servizi erogati nel periodo di riferimento sono: Help Desk, System Administration e Delivery, System Monitoring, SW Maintenance, Data Management, Backup management, Data Center Management, Asset Management, Capacity Management.

- ✓ **Offerte Top** – Sono stati realizzati gli sviluppi all'interno della piattaforma TOPHCW (nuovo Alarm DB, vista INDB, vista del DB Storico Alarm, migrazione CdG TOPHCW – Virtual Private Branch eXchange "PBX"); gestione degli allarmi provenienti dalla rete cliente Poste Mobile all'interno della piattaforma di gestione TOPHCW; fase R7 di Help Desk per le "Notifiche di Reato" per le Procure; svolgimento del progetto di integrazione degli allarmi sulla rete Voice over IP (VoIP) per Aeroporti di Roma; sono stati eseguiti i progetti di sviluppo per integrazione Nuvola IT Contact Center – Piattaforma TOPHCW per monitoraggio allarmi, monitoraggio Access Point Huawei con TOPHCW e migliorie alla procedura di migrazione clienti.
- ✓ **Energy Purchasing & Management** – Nel periodo di riferimento sono state effettuate le attività di analisi e sviluppo relative al progetto della dismissione della piattaforma Papat.
- ✓ **Quality** – Il progetto rappresenta la manutenzione e l'evoluzione di un'iniziativa 2012-2013 volta a mettere a punto un metodo per il monitoraggio del comportamento dei clienti e la misurazione della qualità della rete mobile in un'ottica di benchmark (Telecom Italia e Other Licenced Operators). Attività erogate nel periodo di riferimento:
 - In ambito Qosmos, sono state completate le attività relative al canale SMS ed acquisizione del nuovo flusso "IVR" (Interactive Voice Response) per i clienti che si sono rivolti all'assistenza tecnica; sono stati completati gli interventi evolutivi e di ottimizzazione delle performance; è stata erogata la campagna Indagine di Clima per il Gruppo.
 - Per quanto riguarda la piattaforma di "Monitoraggio Comportamento e Rete Mobile e Fissa" (MPRM) sono stati completati gli sviluppi per l'acquisizione del flusso nuovo "Agent Telebarth"; sono stati rivisitati i filtri per l'acquisizione e la rielaborazione dei flussi pregressi ("Agent Arbitron").
 Le iniziative "ChiAMA Tlc" e "Intranet Quality" sono state rinviate al 2015.
- ✓ **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 e il contenimento del rischio attraverso l'erogazione di quaranta Modelli di Controllo End-to-End sulle catene di generazione dei ricavi, dalla commercializzazione e delivery fino 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. Completata la realizzazione del nuovo modello di controllo sull'ambito del *mediation* Device del Mobile per il presidio e controllo dei filtri e regole applicate sui "CDR" (Call Detail Record). Le attività di Monitoraggio Fatturazione canonici e contributi National Wholesale, finalizzata ad elevare il livello qualitativo del processo di fatturazione in ambito Wholesale anche attraverso un miglioramento della qualità di comunicazione fra il sistema di

commercializzazione "CRM-WS" (Customer Relationship Management-Wholesale) ed il sistema di fatturazione "JPUB" (fatturazione di canoni e servizi, generazione allegati fatture e note di credito, consultazione e gestione anagrafica di canoni e listini), sono state ultimate. Si sono concluse, inoltre, le attività di assessment sui processi "Fatturazione manuale Wholesale" e "Servizi Cloud" e le attività di analisi degli scenari di rischio sulla gestione del traffico mobile prepagato in scarto.

- ✓ **Fraud Management** – La commessa si compone di iniziative progettuali avviate dalla struttura BS.FR (Business Support - Fraud Management & Revenue Assurance) volte al refresh tecnologico dei sistemi anti-frode ed alla realizzazione di nuove capability sui Sistemi Informativi finalizzate ad incrementare l'efficacia dell'attività anti-frode. Le attività sono coerenti con quanto previsto nel Business Plan 2013-2014 di struttura per i diversi ambiti di intervento (Frodi Fisso e Frodi Mobile) e nel rispetto dei "KPI" (Key Performance Indicators), dei tempi e della qualità previsti dal Contratto di Servizio fra Telecom Italia S.p.A. e Telecom Italia IT S.r.l.. Nel corso dell'anno 2014, sono state svolte le seguenti attività: Porting R0 - Completamento del Porting applicativo delle funzionalità di "FMSRISK" (Fraud Management System RISK) Fisso dalla piattaforma attuale alla nuova piattaforma completata la diffusione al 1° novembre 2014; Porting F0 – Porting applicativo delle funzionalità di "FMSFRAUD" (Fraud Management System FRAUD) Fisso dalla piattaforma attuale alla nuova piattaforma in corso di Collaudo Utente; Porting M0 – Porting applicativo delle funzionalità di "FMSRISK" Mobile dalla piattaforma attuale alla nuova piattaforma "CFMS-RISK" HP (piattaforma per la gestione del contrasto delle Frodi in ambito Mobile) ed è stato avviato nell'ultimo quarter il Collaudo Integrato; Evoluzione capability di Rating su sistemi Usage per ottimizzare la valorizzazione a pricing del traffico nei sistemi antifrode per prevenire gli abusi (concluso 1° e 2° lotto offerte BU, concluso 1° e 2° lotto Diretrici a Rischio, conclusa il lotto delle Offerte Dati); Realizzazione di nuove capability per il sistema di Intelligence completate le attività degli interventi previsti per il 2014, a meno di una funzionalità il cui completamento è previsto entro gennaio 2015; Integrazione tra il nuovo "FMSRISK" e il sistema esterno di controllo di affidabilità di Clientela Business completato al 1° dicembre 2014; Detection Mobile "CFMS" - realizzato il completamento dell'unificazione del Moduli Prepagato e PostPagato, introdotta la gestione del Contratto e l'integrazione con il sistema di intelligence BIA. Completati altri interventi evolutivi minori ambito Fisso e Mobile sui sistemi Frodi.
- ✓ **International Consultancy** - La funzione "Architecture" eroga supporto a Telecom Italia nell'ambito dei contratti di technical assistance vigenti con le società estere del Gruppo. Il progetto "International Consultancy" si compone dei seguenti sotto progetti.
 - Outsourcing del sistema informativo di Telefonica Germany; tale progetto ha avuto un'estensione del contratto al 30 giugno 2015 per consentire una migrazione a basso rischio dei sistemi verso l'infrastruttura di Alcalà (Telefónica España)
 - Realizzazione dei progetti applicativi e consulenziali nell'ambito del Cooperation & Support Agreement con TIM Brasil; in particolare:
 - manutenzione evolutiva sistema "SCTR" per la consuntivazione del traffico d'interconnessione
 - manutenzione evolutiva sistema "Latam RAP" per la gestione della Revenue Assurance
 - manutenzione del sistema "PCS" per la gestione degli accessi sicuri alle applicazioni
 - consulenza per la revisione dei sistemi a supporto della Magistratura
 - Progetto per la fornitura del sistema "SCTR" per la funzione Wholesale internazionale di Telecom Argentina; in particolare:
 - Manutenzione Evolutiva del sistema "SCTR" per Personal Argentina
- ✓ **Security TOP** – È stata erogata consulenza specialistica verso la funzione Business in tema Information and Communication Technology/Security, in particolare, in materia di protezione da attacchi di tipo "DDOS" (Distributed Denial of Service), è stato effettuato, inoltre, il testing specialistico per la realizzazione e la conduzione delle infrastrutture informatiche relative al LAB CoreNet 3 (progetto

BCE), nonché per la progettazione e l'esecuzione di test relativi alle tecnologie e ai servizi di sicurezza, sia di tipo verticale, sia di integrazione.

- ✓ **Progetto Trasformazione Revenue Assurance** - L'iniziativa consiste nell'automazione delle attività operative e di internalizzazione (Progetto di Trasformazione della IT RA), con recupero di efficienza delle spese di funzionamento. Attività erogate nel periodo di riferimento: è stata completata la Gap Analysis sugli attuali Modelli di Controllo AS-IS e la condivisione della stessa con la Linea Utente; è stata completata la fase di sviluppo WAVE 1 (Modello di Controllo con impatti "EFBM" Evoluzione Fatturazione Business Mobile); è stata completata la fase di sviluppo WAVE 4; è stato completato il collaudo della WAVE 1 (Modello di Controllo senza impatti "EFBM"), e delle WAVE 2 e 3; sono stati effettuati tutti i rilasci pianificati nel periodo di riferimento.
- ✓ **Service Center Real Estate** - L'iniziativa prevede il conferimento del patrimonio immobiliare di Telecom Italia ad una nuova Legal Entity. Nel corso del periodo di riferimento, è stata completata la fase di progettazione per i seguenti ambiti: Property Management per la gestione anagrafica e fiscale; Facility Management relativamente alle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria; Space management per la gestione delle planimetrie degli immobili di proprietà. Al 31 marzo le attività sono state sospese e si è provveduto ad una fase di congelamento atta a facilitare un'eventuale ripresa dei lavori. L'avanzamento complessivo delle attività si attesta al 60% circa.
- ✓ **Purchasing** - Sono state effettuate le attività annuali relative alla gestione totem e completate le funzionalità per il sito Gestione Sedi Direzionali.
- ✓ **Wholesale** - Sono in corso attività di supporto ai Presale e Delivery per conto di Wholesale. È stata completata l'attività del Progetto Telkom One Network (Telkom Indonesia) per la costruzione del Piano Tecnologico di gruppo Mobile, Fisso e ICT, estendendo il perimetro all'intero gruppo TELKOM Indonesia (mobile e fisso) rispetto al progetto precedente preparato da TI S.p.A. e con un maggior focus sugli aspetti business/finanziari.
- ✓ **Sustainability reporting monitoring Relationship** - Iniziativa finalizzata alla realizzazione di un sistema per consentire, tramite un operatore terzo (Fondazione) ed un nuovo HUB tecnologico dedicato all'integrazione delle piattaforme servizi VAS dei vari operatori TLC, la gestione dei rapporti con le Onlus e gli operatori stessi (abilitazioni alle donazioni del Cliente con relativo billing e rendicontazione alla Fondazione). Agli operatori TLC rimane la titolarità della numerazione, per l'erogazione del servizio.

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/Servizi "on demand", di seguito, l'evidenza delle iniziative/interventi attivati – nel corso del 2014 - per le aziende del gruppo.

► **Olivetti**

Nel corso del periodo di riferimento, sono stati erogati i servizi di Application Maintenance e di Service Operation per il sistema SAP/Customer Relationship Management recentemente installato e l'erogazione del servizio di backup per i sistemi Olivetti ospitati presso il Data Center di Rozzano.

Inoltre, sono state ultimate le attività di supporto per il sistema SAP/Customer Relationship Management.

► **Telecontact**

Nel corso del periodo di riferimento, sono stati erogati i servizi di Application Maintenance e di Service Operation per i sistemi SAP a supporto della gestione dei processi aziendali delle Società del Gruppo, per la procedura delle Timbrature on line, per il servizio Help Desk e per il supporto tecnico alla Virtualizzazione delle Postazioni di Lavoro.

► **Advanced Caring Center**

Nel periodo di riferimento sono stati erogati i servizi di assistenza per le attività software del Customer Relationship Management (cosiddetto Kit Unico).

Altresì, sono state erogate le attività ordinarie dei servizi di Application Maintenance e di Service Operation, per i sistemi SAP a supporto della gestione dei processi aziendali delle Società del Gruppo.

► **TI Sparkle**

A seguito della confluenza in TI IT nella funzione ADM.S del ramo d'azienda IT di TI Sparkle, nel periodo di riferimento, sono state erogate attività di gestione applicativa, di adeguamento infrastrutturale e attività di sviluppo, con l'obiettivo di garantire l'operatività della struttura confluita in TI IT, nell'ottica della continuità dei servizi IT offerti a TI Sparkle.

Attività di gestione applicativa e infrastrutturale: estrazioni ed analisi di traffico fonia ad hoc, per specifiche esigenze di prevenzione frodi; assessment del processo di Billing del servizio IP Burstable di Clienti LANautilus a fronte di contestazioni; monitoraggio del processo di billing per tutti i servizi IP/Dati sulla piattaforma convergente "ABACUS" (Billing); attivazione di un totale di circa 450 Carrier per il servizio di acquisizione automatica dei Listini Voce (Vendor Offer) (ambiente iXLink); interventi specifici per migliorare l'accessibilità ai sistemi IT di TI Sparkle da parte degli utenti all'estero, tra cui la reingegnerizzazione delle

procedure di backup; completamento delle attività finalizzate alla definizione in ambito TI IT del "Punto di Contatto Unico", con remotizzazione degli allarmi, predisposizione strumenti di monitoraggio e "TTM" (Trouble Ticketing Management); predisposizione hardware per iniziativa "LMO IBM" (rendicontazione continua), nell'ambito delle attività di Asset Management; attività a supporto dell'avvio della Nuova Intranet per TI Sparkle, in particolare, per gli aspetti legati all'accesso e all'autenticazione degli utenti all'estero; sono state erogate le attività di Application Maintenance e Service Operation per assicurare il corretto funzionamento e monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni informatiche in ambiente di esercizio (sistema SAP a supporto della gestione dei processi aziendali delle Società del Gruppo e applicazioni per la gestione del processo di Human Resources).

Attività di sviluppo: rilascio in esercizio delle funzionalità realizzate sui sistemi "CRM" e "SCATTO" in particolare, la nuova gestione integrata - Order Handling, Provisioning, Delivery - degli ordini sospesi lato Cliente; i tool per la gestione automatica della creazione/dismissione degli asset per i servizi retail in caso di operazioni massive; completamento attività di integrazione con il sistema "SAP" a supporto della gestione dei processi aziendali delle Società del Gruppo (interfacce con i sistemi ABACUS, GEDDA, RAG) e relativa bonifica delle anagrafiche; completamento e RFS delle attività realizzative per l'avanzamento commerciale dei servizi IP/Dati retail (MNC'S); integrazione light di processi di Order Management e Provisioning per i servizi retail MNC's del Mercato Italia; dashboard e reportistica avanzata per ulteriori esigenze di controllo direzionale ed operativo; completamento dello sviluppo e RFS della piattaforma di Execution del progetto Revenue Assurance, basata sul prodotto RAID del fornitore WEDO; upgrade dell'infrastruttura tecnologica del sistema di billing ABACUS; per il progetto "NGDC" (Next Generation Data Center) seconda fase, avviato a novembre 2013, nell'ambito delle attività per il Redeploy Unix2Linux e Storage Consolidation, è stata completata l'installazione e la configurazione delle risorse hardware (server e storage); avvio in esercizio della nuova piattaforma SAC a supporto delle attività per AAGG; analisi di fattibilità per vari progetti avviati da Sparkle nell'ambito dei cantieri (Antifraud-as-a-Service, Network API, Subsidiaries systems integration, Big Data); evoluzione funzionalità a supporto delle attività Antifrode TIS; evoluzioni del portale di accesso Clienti TI Sparkle; gestione integrata Lavori Programmati; Implementazione in CRM di un nuovo processo di Order Management per gestire, in un dominio applicativo dedicato, la commercializzazione dei servizi Managed Bandwidth della partecipata LAN; Evoluzione dei sistemi a supporto dei processi di Order Management, Provisioning, Billing e Reporting del servizio LTE con valorizzazione a consumo basato su "Volume thresholds".

Prosegue il percorso di allineamento dei sistemi IT alle esigenze di business di Sparkle, sia mediante la continua ottimizzazione dei processi gestiti, sia attraverso lo sviluppo di soluzioni informatiche flessibili e di nuovi progetti di trasformazione. Sono state effettuate attività inerenti lo sviluppo delle funzionalità del sistema "CPM" (Corporate Performance Management), con l'obiettivo di adeguare l'automazione e l'interazione alle esigenze del Business e al presidio dei processi interni. È stata rinviata al 2015 l'attività di upgrade da CPM a BPC.

Attività di Security: esecuzione delle attività di gestione del processo di ICT Risk Management relativo ai sistemi/infrastrutture tecnologiche di T.I. Sparkle per la gestione dei requisiti di sicurezza e monitoraggio del rischio. In particolare, le analisi di sicurezza effettuate hanno consentito di produrre quarantacinque output per gli ambiti di Valutazione Criticità Intrinseca, Contributi Di Sicurezza, Profili Di Sicurezza, predisposizione e aggiornamento dei Piani Di Rientro.

► **Mediterranean Nautilus Turkey e Mediterranean Nautilus Greece**

Per il periodo di riferimento, sono state erogate le attività ordinarie dei Servizi di Operation and Assurance che rispondono a specifiche esigenze del Cliente mediante servizi infrastrutturali a supporto delle fasi di Presales and Sales, delivery e knowledge improvement.

► **Persidera (ex Telecom Italia Media Broadcasting – TIMB)**

Sono state erogate le attività ordinarie dei Servizi di Application Maintenance e di Service Operation per il Sito istituzionale TI Media e per i sistemi SAP a supporto della gestione dei processi aziendali delle Società del Gruppo. Effettuata l'attività di Back-up del sito TIMB.

► **Med Italia**

Sono state completate le attività progettuali di analisi, realizzazione, collaudo, go live e post go live, finalizzate al Roll Out della società sull'ambiente SAP per la gestione dei processi di Contabilità e Tesoreria.

► **TI San Marino**

Sono state completate le attività progettuali di analisi, realizzazione, collaudo, go live e post go live, finalizzate al Roll Out della società sull'ambiente SAP per la gestione dei processi di Contabilità, Controllo di Gestione, Tesoreria e Acquisti.

Nel periodo di riferimento, sono stati erogati i servizi di Application Maintenance e di Service Operation per il sistema SAP a supporto della gestione dei processi aziendali delle Società del Gruppo.

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

Nel periodo di riferimento, sono stati erogati i servizi di Application Maintenance e di Service Operation per i sistemi SAP a supporto della gestione dei processi aziendali delle Società del Gruppo e per il sistema SAP a supporto della gestione della fatturazione dei servizi telefonici verso la Pubblica Amministrazione.

Sono state, altresì, effettuate le attività di manutenzione evolutiva *on demand*.

È stato completato lo studio di fattibilità legato alle funzionalità di integrazione con i sistemi IT della piattaforma "M2M" (Machine to Machine – tecnologia che consente di inviare dati da un dispositivo remoto a un server applicativo).

► **HR Services**

Nel corso del periodo di riferimento, sono state erogate le seguenti attività legate alla distribuzione in tempo reale di eventi audio-video sulla intranet aziendale (sala regia): supporto per la produzione di eventi; servizi di elaborazione statistica; fornitura di applicazione di chat.

► **TI Trust Technology (ex ITT)**

Le attività svolte riguardano il cambio di intestazione della Società ITT S.r.l. in Telecom Italia Trust Technologies S.r.l. (in breve "TI Trust Technologies S.r.l."), l'adeguamento del logo aziendale su tutta la documentazione (documenti di acquisto e di vendita) e l'aggiornamento delle descrizioni degli oggetti anagrafici sul sistema SAP.

3.3 Mercato esterno

3.3.1 Mercato esterno (attraverso Telecom Italia Divisione Business)

Nel corso del 2014, congiuntamente alle strutture commerciali domestiche di Telecom Italia, sono stati erogati servizi "on demand" e "a canone" per il Mercato esterno. Di seguito, il dettaglio delle attività eseguite per ciascun Cliente.

- ✓ **Assicurazioni Generali** – Servizio di Vaulting, Archiving e gestione nastri; servizio di delivery e manutenzione Hardware. Erogazione del servizio "Delivery Program Manager" nell'ambito del progetto Telecom Italia per Assicurazioni Generali di reingegnerizzazione del data center di Mogliano Veneto.
- ✓ **Almaviva** – È proseguita, per il Cliente Almaviva Finance, la gestione nel Data Center di Telecom Italia, in ambiente Mainframe, delle applicazioni della Società HDI Assicurazioni di cui Almaviva è partner.
- ✓ **CEC-PAC** – Servizi di gestione del nodo secondario dell'infrastruttura di Disaster Recovery per la piattaforma "CEC PAC" (Posta Elettronica Certificata PAC).
- ✓ **Bluarancio** – Gestione presso il Data Center di Rozzano di un apparato di backup *in housing* di proprietà del Cliente.
- ✓ **Prenatal** – Gestione remota degli apparati "NAS" (Network Attached Storage) di proprietà del Cliente.
- ✓ **RCS** – Erogazione di Servizi di supporto alla progettazione e al moving presso il Data Center di Rozzano; progettazione e verifica Site Preparation e coordinamento fornitori; attività di presidio e supporto dedicato in fase di moving, servizio di "Prossimità" con "SLA" (Service Level Agreement) personalizzati.
- ✓ **SIA** – Erogazione del servizio di reportistica "ad hoc" strutturata su specifici indicatori presso i Data Center di Cesano Maderno e Pomezia.
- ✓ **Fiat** - Servizio di Progettazione e Delivery infrastrutturale.
- ✓ **Bulgari** - Reportistica specifica realizzata nell'ambito del servizio di *Co-location*.
- ✓ **NTT DATA S.p.A.** - Progetto di moving del Data Center del Cliente presso il Data Center di Rozzano e successiva gestione.
- ✓ **Pirelli S.p.A.** - Supervisione e supporto durante il moving (effettuato da altro fornitore) degli apparati del Cliente presso il Data Center di Cesano.
- ✓ **Ubiquity** - Servizi di prossimità dedicata presso il Data Center di Rozzano.
- ✓ **Datalogic** - Configurazione, monitoraggio e gestione dell'infrastruttura del cliente Datalogic; gestione di un back up su infrastruttura dedicata sul sito primario di Bologna; predisposizione e configurazione di un sito secondario per il Disaster Recovery nel Data Center di Rozzano.

- ✓ **ASL RM/C** - Servizio di gestione di due sistemi di storage del Cliente situati presso il Data Center di Pomezia (sito secondario) ed Oriolo Romano (sito primario) e di gestione del backup su infrastruttura dedicata.
- ✓ **Poste Italiane** - Strutturazione di servizi di reportistica presso i Data Center Telecom Italia di Pomezia e Rozzano e supporto alla gestione corretta da parte del Cliente della procedura "e-RAS" per gli accessi ai siti di Telecom Italia. Servizio di presale e delivery a consumo.
- ✓ **AHRS** – Facility management infrastrutturale con erogazione di servizi necessari alla memorizzazione, mantenimento e restore del patrimonio dati di procedure attive in ambiente mainframe e in attesa di dismissione.
- ✓ **Università di Bologna** – Personalizzazione piattaforma "NIVD" - Nuvola Italiana Virtual Desktop.
- ✓ **Poste Mobile** – Gestione storage e back up.
- ✓ **Bayer** – Servizi di porting per Hosting Evoluto.
- ✓ **Business TC** – Supporto a Cloud Platform&Services per piattaforme "NIVD" - Nuvola Italiana Virtual Desktop Standard, Easy e Private.
- ✓ **Clienti delle Divisioni Business e Wholesale** – Iniziative di vendita al mercato esterno di servizi IT (Co-location 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. Nel corso del 2014, sono stati attivati da Telecom Italia 319 nuovi contratti Cliente, gestiti da TI IT, su una consistenza complessiva gestita di 1.598 Clienti, per un complessivo di 12536 metri quadri di sale sistemi Data Center occupate. Inoltre, la crescente pressione sul 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: 1309 server virtuali UNIX per il contesto NGDC interno; 56 server virtuali UNIX per l'offerta Hosting Evoluto; 5911 Virtual Machines x86 per il contesto NGDC interno; 2229 Virtual Machines x86 per Hosting Evoluto; 4512 Virtual Machines x86 per Ospit@ Virtuale.
- ✓ **Fendi** - progettazione e reportistica mensile.

3.3.2 Mercato esterno diretto

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

- ✓ **La7** – È stata completata l'operazione di carve out della società La7 dai sistemi SAP di Telecom Italia e sono stati predisposti i dati per la migrazione sul sistema target del Cliente.
- ✓ **MTV Italia** – Nel corso del periodo di riferimento, sono state erogate le attività di Application Maintenance e Service Operation per assicurare il corretto funzionamento e monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni informatiche in ambiente di esercizio (sistemi SAP a supporto della gestione dei processi aziendali delle Società del Gruppo). Sono state altresì completate le attività *on demand* avviate nel corso dell'ultimo trimestre, in particolare per le iniziative "Variazione Dati societari e Logo" e "Carve out" per il passaggio alla nuova organizzazione.

3.4 Qualità, Certificazioni e altre attività interne

Telecom Italia IT ha generato nel corso degli ultimi anni le capability necessarie a realizzare autonomamente il processo di armonizzazione e diffusione dei processi IT all'interno di TI IT, 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" Information Technology Infrastructure Library e "CMMI" Capability Maturity Model Integration).

Con riferimento al **Programma di certificazione 2014-2015** si è avviato il percorso di revisione dei processi secondo due direttrici:

- **snellimento dell'impianto procedurale** in termini di aggregazione e riduzione del numero di procedure, ricorso a linee guida e istruzioni operative di approfondimento e a creazione di Viste (tematiche e "E2E" End-to-End);
- **revisione** in termini di standardizzazione e *tailoring* dei Processi, razionalizzazione delle attività.

Per i principali processi aziendali è stata prodotta, nei tempi utili alle certificazioni di maggio, una proposta di revisione in collaborazione con i TGA (Top Gear Agent, cioè i focal point delle strutture a presidio dei processi) sulle diverse sedi territoriali. Le proposte sono state approfondite con i responsabili mettendo a punto un nuovo processo di validazione per lotti.

Per l'ambito di *Produzione del Software* è stata aggiornata la linea guida sulla scelta del Ciclo di Vita del Software, adeguando i cicli adottati ed introducendo il ciclo di vita Agile. È stata elaborata una prima proposizione di un piano della Qualità Agile con la relativa linea guida e alcuni template a supporto.

Sono state revisionate le procedure e adeguati template e check list correlati, riguardo:

- Program Management Integrato
- Gestione della Domanda
- Analisi Realizzazione Software
- Business Software Assurance
- Quality Software Assurance
- Gestione della Configurazione

Per l'ambito dei *Servizi* sono state revisionate le procedure e adeguati template e check list correlati, riguardo:

- Gestione della Disponibilità del Servizio
- Gestione della Continuità del Servizio
- Gestione Operativa dei Servizi IT
- Gestione degli Incidenti
- Gestione dei Problemi
- Gestione dei Cambiamenti
- Gestione Configurazione

e Linee Guida riguardo il processo di gestione dei Major Incident, la modalità di segnalazione di incidenti rilevanti per il Business denominata "One Minute Escalation" e il processo di Indisponibilità Sistemi.

In ambito Sicurezza delle informazioni (ISO/IEC27001) e Sicurezza Ambientale (ISO14000) sono state aggiornate le relative procedure.

Con riferimento al percorso di revisione dei processi 2014-2015, è in corso da luglio la revisione dei processi trasversali a fronte del nuovo Modello di Funzionamento, definito per un'efficace gestione di tutte le attività che contribuiscono alla vendita e finalizzate alla pianificazione e consuntivazione di tutte le risorse, tale revisione include l'adeguamento delle procedure ai nuovi assetti organizzativi.

Nel rispetto del piano definito, nel 2014 è stata completata la revisione per i processi prioritari:

- Gestione budget e piano delle commesse
- Pianificazione operativa
- Monitoraggio industriale e ciclo passivo
- Ciclo attivo
- Gestione forniture

A sostegno del nuovo Modello di Funzionamento è stata definita e verificata dalle strutture owner una linea guida Red book 1 di supporto (intesa come sintesi End to End dei processi trasversali a supporto del funzionamento aziendale) ed avviato il relativo piano di diffusione con il supporto delle strutture interessate e di opportuna documentazione comprensiva anche di casi di process simulation.

Si è erogata specifica assistenza ai progetti pilota CCS Top e Digital Customer Consumer per l'adozione dell'approccio Agile, per i quali si è completato anche un percorso formativo su contenuti coerenti con metodi e tecniche definite per TI IT, comprensivo di certificazioni individuali. L'approccio verrà esteso nel 2015 principalmente ai progetti di sviluppo software che abilitano nuovi scenari di business.

Nel 2014, è proseguita l'attività di **semplificazione** dei processi operativi, ritenuti critici in termini di tempi di attraversamento, con un approccio *Lean* supportato dall'analisi di indicatori End-To-End effettuata congiuntamente con i responsabili tecnici di riferimento:

- Processo di *Delivery applicativo virtuale* per ridurre i tempi di delivery nell'ambito del processo più ampio del delivery infrastrutturale End to End. Le proposte di miglioramento riguardano principalmente interventi di standardizzazione ed evoluzioni in ambito Portale, sviluppo di un Tool di Workflow Management e revisione/integrazione dei Tool di scambio delle informazioni.
- Processi di *Delivery Vertical Project* (fisico).
- Processo di *Consegna HW ai Data Center* - La pre-registrazione dell'Asset ordinato sul sistema Asset Inventory da effettuarsi prima della consegna del bene e l'invio al fornitore delle informazioni da riportare sul documento di trasporto possono determinare un miglioramento del processo.

► **Process adoption e Metriche di Processo**

Le attività di Process Adoption, eseguite sul perimetro dei Processi TI IT, contribuiscono ad attivare il percorso di Continuous Improvement. Nel Programma 2014 sono state pianificate 64 verifiche con un incremento di circa il 50% rispetto a quanto operato nel corso del 2013. Di queste sono state effettuate 62 in considerazione delle variazioni organizzative intervenute in azienda. Nel programma sono previste verifiche sui processi di ciclo di sviluppo, sui progetti di trasformazione, sui servizi di Application Management, sulla sicurezza delle informazioni dei Data Center, sui servizi di Payroll e da quest'anno anche sui servizi di

Security Monitoring & Incident Handling di concerto con la struttura Security di Telecom Italia, competente per l'analisi del rischio e la business e impact analysis.

Nel corso del 2014, sono state inserite verifiche sull'adozione dei processi in Autovalutazione, effettuate direttamente dalle strutture operative coinvolte sui processi di "Ciclo di Sviluppo", attraverso l'utilizzo di specifiche check list appositamente predisposte coinvolgendo pian piano tutto il perimetro TI IT.

Sono stati completati gli audit di Data Quality dei "KPI" (Key Performance Indicator) che regolano il contratto di fornitura tra Telecom Italia e TI IT. Tali verifiche 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".

Le Metriche Processo, eseguite sul perimetro dei Processi TI IT, rappresentano, insieme alle attività di Process Adoption, uno strumento di controllo di efficienza ed efficacia dei Processi End-To-End. Permettono l'individuazione delle criticità che influenzano la qualità dei deliverables dei processi e del prodotto finale e indirizzano le Azioni di Miglioramento nell'ambito del Continuous Improvement.

Nel 2014, come misure di maggior rilievo, sono state elaborati e analizzati i Tempi Medi di Attraversamento del processo di Delivery Infrastrutturale, individuando ed indirizzando Azioni di Miglioramento in particolare per il Delivery Virtuale che ha portato ad un miglioramento del 45% delle performance rispetto al 2013. Inoltre sono stati elaborati ed analizzati i Tempi Medi di Attraversamento del processo di Acquisto individuando le fasi processive di maggior criticità.

In coordinamento con le attività di Certificazione, sono stati definiti e realizzati i monitoraggi continui delle Metriche relative alle Certificazioni ISO20001, ISO9001, ISO14001, ISO27001 e CMMI.

► **Certificazioni**

È stato dettagliato 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 per contribuire all'incremento della qualità in termini di pianificazione e gestione dei rischi.

Nel mese di maggio si sono concluse con esito positivo le attività di Audit certificativo ISO9001 (estensione della certificazione che completa la copertura per le strutture di sviluppo) e la ricertificazione per la ISO20000 con estensione di scope alle strutture di Application Management per i domini CRM Fisso, Billing, APP&Portal in aggiunta al CRM mobile e ERP. L'ente certificatore che ha effettuato numerose interviste, coinvolgendo circa 100 persone sulle sedi di Roma (Via di Parco de' Medici, Via di Macchia Palocco), Pomezia, Santa Palomba, Torino, Rozzano e Bologna, ha segnalato come punti di forza:

- Trasparenza dimostrata dall'organizzazione a tutti i livelli
- Processo di miglioramento basato su osservazioni e trend analysis di "KPI", con informazioni provenienti dai diversi report (customer survey, dashboard e major incident,..)
- Miglioramenti nella tracciabilità e nel controllo dei processi e dei servizi - strutturati in service element - applicazione di checklist per analisi requisiti cogenti

Si è concluso con esito positivo, l'audit certificativo per il mantenimento della certificazione ISO 9001:2008 del processo End-To-End di Fatturazione Mobile della Clientela Affari Telecom Italia, che ha visto anche il coinvolgimento di TI IT sia per la preparazione dei documenti di competenza e sia in fase di Audit svolta dall'Ente di certificazione.

Nel corso del mese di settembre si sono concluse con esito positivo le attività 2014 di Audit ISO/IEC27001 riguardante la Sicurezza delle Informazioni per i CED e i servizi Payroll con estensione di scope del perimetro Payroll a tutte le aziende del gruppo Telecom Italia.

La verifica, ad opera dell'organismo accreditato DNV Italia, si è focalizzata quest'anno sulle attività svolte presso le sedi di Padova, Cesano Maderno, Bari, Oriolo Romano, Parco de' Medici ed ha evidenziato la piena conformità ai requisiti della norma di riferimento, finalizzati ad assicurare la protezione dei dati, la continuità dei livelli di servizio, la rispondenza ai requisiti cogenti.

È stato, avviato, inoltre il percorso per la certificazione ISO/IEC27001 dei servizi di Technical Security, prevista per il 2015.

Nel 2014 si è completata un'attività di Quick assessment per i domini Billing DWH, BSS Market e BSS Business, in preparazione dell'attività di *Appraisal* per la verifica del Maturity Level 2 del CMMI. Il Quick assessment è stato focalizzato anche su attività correlate a specifiche esigenze dei domini interessati e a verificare nuovi aspetti introdotti recentemente nel modello CMMI. In particolare, l'attenzione è stata rivolta all'esplicitazione delle esigenze utente, al monitoraggio attività di progetto e alla pianificazione integrata delle attività. Gli interventi più significativi condivisi risultano:

- Definizione, per i progetti di trasformazione, dell'approccio alla tracciatura delle informazioni per il riuso nelle successive fasi di Service Creation
- Sistematizzazione delle attività di Project Management e tuning del processo di stima delle attività no-size in raccordo con quanto in definizione nell'ambito del Modello di funzionamento e con le strutture trasversali di competenza

Gli interventi sono stati inclusi nel percorso di revisione dei processi 2015. Le ipotesi di intervento di limitato impatto saranno recepite nella linea guida Red book 2 (sintesi End to End dei processi relativi al ciclo di sviluppo) in corso di elaborazione.

Nell'ultimo trimestre, si sono concluse le verifiche in tema Ambientale sul Data Center di Cesano Maderno e sulla sede centrale di Parco dei Medici con il conseguimento della certificazione ISO14001 con scope: Studio, Progettazione, Integrazione, Delivery & Operations di sistemi e infrastrutture di Information Technology dei Data Center, anche in modalità virtuale (Servizi Cloud).

Lo Standard ISO 14001 rappresenta una guida per un'organizzazione di qualsiasi tipologia, nell'implementazione e nell'ottimizzazione di un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) consistente con l'idea di sviluppo sostenibile. Il focus è la prevenzione degli effetti negativi per l'ambiente e la promozione di attività che mantengano e/o migliorino la qualità ambientale. Il Sistema di Gestione Ambientale consente all'organizzazione di analizzare, controllare e ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività, sviluppando ed attuando una politica e degli obiettivi che tengano conto delle normative di riferimento.

La verifica certificativa si è svolta ad opera dell'organismo accreditato DNV mediante visita al DC di Cesano Maderno ed alla sede di Parco Medici con esame delle modalità con cui gli aspetti Ambientali sono tenuti in considerazione. In particolare, sono state svolte: analisi documentali relative all'impianto del sistema di gestione dei Processi; analisi di documentazione operativa; interviste al personale sulla presenza di evidenze oggettive relative agli aspetti ambientali.

L'attività si è conclusa a Dicembre 2014, evidenziando la piena conformità ai requisiti della norma di riferimento.

► **Business Process Management TI**

TI IT ha contribuito nel 2014 al progetto di People Value di *Identificazione e diffusione di un modello di disegno e funzionamento dei Processi* per quanto attiene in particolare all'individuazione di piattaforme e strumenti informatici a supporto.

Le attività svolte sono state:

- Definizione dello Schema logico e Architetture
- Scouting Valutazione dei Tool di Process Modeler e Verticali per il Risk Management, Compliance, Audit
- Definizione delle Linee guida all'esecuzione del Proof Of Concept per il BP Modeler e del documento a supporto della valutazione tool e del Business Plan
- Finalizzazione del Business Plan e fase attuativa per TI

Gli impatti per IT per il 2015 comprendono:

- mappatura dei processi di TI IT
- revisione dei processi TI IT secondo le policy TI

► **Monitoraggio delle Performance e della Qualità**

Il raggiungimento dei target aziendali, finalizzati al modello di funzionamento in vigore, è supportato dal Modello di Misure in uso in TI IT, attraverso le misurazioni e 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 è alimentato con:

- Reportistica sull'andamento dell'azienda TI IT nel suo complesso:
 - Cruscotto dei KPI riferiti al ciclo di vita del software sviluppato da IT con la pubblicazione mensile di un documento di sintesi sulla Intranet Aziendale, con l'andamento dei principali indicatori delle performances aziendali. I dati pubblicati offrono la possibilità di poter indirizzare al meglio le proprie attività e nello stesso tempo evidenziare proposte di miglioramento
- Reportistica a supporto della relazione con il Management delle linee committenti:
 - Documento che riassume gli indicatori (Dashboard TI IT)
- Reportistica a supporto degli obblighi regolatori:
 - Indicatori Servizi IT per AGCOM
- Customer Survey TI IT:
 - Supporto alla funzione QUALITY di Telecom Italia nella predisposizione del sondaggio
 - Analisi dei risultati ed individuazione delle aree di miglioramento

Con la funzione QUALITY di Telecom Italia sono state concordate azioni di semplificazione e di miglioramento delle modalità di esecuzione della Customer Survey 2014 con riduzione delle Wave da 3 ad 1 l'anno (novembre). In particolare, è stato deciso di porre le Applicazioni al «centro» del sondaggio e l'Operatore dovrà indicare le Funzionalità che hanno determinato il suo giudizio (Positivo/Negativo).

- Focus e approfondimento dei principali Key Performance Indicator (Difettosità, Puntualità e Disponibilità):
 - Analisi sull'andamento storico dei KPI e recupero dei razionali atti a spiegare i principali fenomeni che hanno determinato tali andamenti
- Reportistica a supporto degli "organismi di governance" nella relazione con il Top Management di Telecom Italia:
 - Contributo alla Business Review di TI IT con l'AD di TI
- Reportistica a supporto degli "organismi di governance" nella gestione del contratto:
 - Andamento dei "KPI" costituenti il Service Level Agreement
 - Andamento di altri "KPI" di interesse

Si è provveduto, nel periodo di riferimento, ad ampliare il perimetro, in termini di fenomeni osservati, attraverso la predisposizione del monitoraggio di nuovi KPI:

- Monitoraggio della Puntualità dei Progetti, di concerto con la funzione DAM. Il "KPI" prevede un periodo di messa a punto, con l'obiettivo di diventare operativo, ai fini di un utilizzo per il Service Level Agreement, dal 2015
- Monitoraggio della Efficienza nel Service Delivery, di concerto con la funzione DAM, attraverso la misura della giacenza «causa IT» degli Ordinativi di Lavoro per i servizi Fonia, Broadband e Fibra. Il "KPI" prevede un periodo di messa a punto, con l'obiettivo di diventare operativo, ai fini di un utilizzo per il Service Level Agreement, dal 2015

Proseguono le attività di Quality Assurance (Process Adoption e Data Quality) sui "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
- Avvio della sistematizzazione delle misure di performance industriale. Sono state emesse delle Linee Guida per l'ingaggio in Function Point dei fornitori, certificate Gartner quale proprietario della metodologia Fast Function Point Analysis, utilizzando un framework di riferimento articolato secondo cinque principi guida:
 - Principi generali, che abilitano la corretta introduzione e diffusione nell'utilizzo delle Unità di Prodotto (misurate in Function Point e Configuration Point)
 - Ruoli e responsabilità sulle attività relative alla produzione del software
 - Disegno del servizio con le tipologie di attività e di servizi e relativi modelli di ingaggio
 - Valorizzazione del servizio per gli scenari di riferimento applicabili
 - Esecuzione della fornitura per i modelli operativi

Dal benchmark con le best *practice* di mercato, sono emersi spunti recepiti nell'ambito delle linee guida da seguire per ingaggiare e controllare l'esecuzione delle forniture acquistate in Function Point.

Nell'ambito della nuova Intranet è stato realizzato il primo prototipo di repository della documentazione delle iniziative progettuali conformi alle raccomandazioni di qualità per centralizzare e standardizzare:

- L'articolazione delle cartelle e/o dei raggruppamenti della documentazione
- La Nomenclatura ed i Template dei documenti per facilitarne la ricerca

A supporto dell'iniziativa Digital BSS e per la fase 1 del progetto è stata predisposta una linea guida che consente di definire e gestire lo scope e fornire la stima dell'iniziativa. La linea guida è stata condivisa con la funzione competente (ADM.C) che dovrà applicarla ed è conforme agli standard metodologici dell'azienda sia relativamente ai processi sia per quanto riguarda l'applicazione della metodologia Function Point e la tassonomia delle attività no-sizeable (non direttamente correlabili a funzionalità).

È stato predisposto un modello di stima di unità di prodotto del progetto (in Function Point e Configuration Point e del no-sizeable di prodotto), a partire dalla valutazione dei casi d'uso di dettaglio che sono stati elaborati per un campione da realizzare. La stima viene, quindi, estesa dal campione all'intero prodotto applicando una classificazione di complessità dei macro processi costituenti. Gli oggetti di stima sono rapportati agli oggetti di misura previsti dalla metodologia in modo da consentire la tracciabilità del processo stima-misura.

L'originalità del modello di stima - che estende e valorizza quanto utilizzato in ambito "ERP" (Enterprise Resource Planning) - ha comportato la necessità di effettuare una messa a punto sulla base dell'avanzamento dell'analisi dei macro processi studiati in dettaglio.

Incrociando dati di produttività di mercato e di letteratura con le evidenze interne di un'analisi di produttività in ambito "CRM" (Customer Relationship Management), è stata determinata la produttività di riferimento per valorizzare in termini di effort la stima prodotta.

È stata, inoltre, effettuata una verifica di Assurance sulla base di una Carta di Qualità (rif ISO 25012) sulle caratteristiche di **Accuratezza, Completezza, Coerenza, Attualità, Credibilità**, con attività di controllo quali:

- Controlli di primo livello o base: verifica calcolo con riferimento ai dati di input e ai criteri/passi definiti
- Controlli di secondo livello: verifica di un campione dei dati di input alla stima e dei parametri con le occorrenze riscontrate e verifica dei razionali di base e ricalcolo-calcolo
- Controlli di terzo livello: validazione di esperti che adottano le stesse tecniche e/o validazione da parte di un panel di esperti.

- Verifica della qualità del Software:
 - È stato definito l'ambiente hardware e software per effettuare l'analisi sintattica del software. L'attività sarà sviluppata nel corso del 2015.
- Definizione degli standard di produzione:
 - Nel corso dell'ultimo trimestre è iniziata l'attività di raccolta e formalizzazione degli standard di produzione aziendali e monitoraggio delle attività tipiche aziendali attraverso l'analisi del loro andamento. Sono stati individuati e condivisi con le Funzioni interessate i primi indicatori che meglio rappresentano le performances industriali dell'azienda. È iniziata l'attività di verifica e ridefinizione della nomenclatura dei dati a supporto degli indicatori con eventuali approfondimenti del contenuto informativo e con la definizione di una tassonomia comune.

► **Attività interne: Project Management Office**

Program & Project Monitoring

Le attività condotte hanno riguardato gli ambiti:

- Risk Management - Il primo semestre è stato dedicato alla diffusione della nuova release del tool "PRCP" 3.0 (Performance Risk Control Panel) e al porting dei dati dal vecchio tool al nuovo. In particolare, sono state svolte delle attività di training in aula sul tool e sulla metodologia, con tutti i referenti coinvolti nei progetti a perimetro. Attività erogate nel periodo di riferimento: sono state avviate tutte le attività per la messa in sicurezza (profilo di sicurezza, etc.), l'affidamento della gestione del tool al team di Gestione Applicazioni di area ADM/ERP e della gestione dell'applicativo al team di Design afferente ancora ad ADM/ERP; per i progetti già presenti in release 2.0, è stata effettuata una prima migrazione dei dati nel nuovo ambiente e, congiuntamente alle linee, sono state avviate le relative attività di verifica/fine tuning del dato; sono stati individuati nuovi progetti da inserire a perimetro ("TTM"-e-star per il Trouble Ticket Management, "IPRO" per la piattaforma di Network Creation), sui quali dopo una attività di formazione in aula è tuttora in corso l'avviamento on the job. È stata avviata, inoltre, l'attività di reporting periodico dei Rischi di

Progetto su "OpeRa" (Operations Reporting & Analytics), "NGOM" per la piattaforma unica di Order Management e Dynamic Inventory.

- Project Management – È stato istituito un gruppo di lavoro con i riferimenti di tre progetti pilota ("EFBM" Billing post paid Mobile, "OpeRa" e "NGOM") individuati dalle linee operative, con lo scopo sia di verificare l'adeguatezza dell'utilizzo del tool Microsoft Project Server 2013 come tool da diffondere in IT sui principali progetti di Trasformazione, sia di tracciare le linee guida di utilizzo del tool (identificazione corretta profondità della WBS, individuazione dei parametri da monitorare e analisi degli aspetti di sicurezza/condivisione dati). Sono state, altresì, svolte le attività di training preliminare sui prodotti della piattaforma individuata (Microsoft Share Point e Microsoft Project Client/Server 2013) con il supporto di Microsoft e sono stati organizzati opportuni corsi attraverso la struttura di HR Services. Il gruppo di lavoro ha individuato le principali linee guida sull'utilizzo del tool ed una serie di best practice da sperimentare.
- Realizzazione del Portale – Nel corso dell'ultimo trimestre è stato realizzato e reso operativo il portale del PMO in modo da poter condividere, in ottica social, informazioni, documentazione e scadenze con tutti gli attori interessati alla realizzazione dei progetti monitorati.

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).

Project Management Office per il progetto di trasformazione DIGITAL BSS

L'attività eseguita ha fornito alla fase 1 del progetto il supporto di un Project Office centralizzato che mantiene la tracciabilità del progetto (attraverso SAL settimanali, aggiornamento e monitoraggio GANTT e sito documentale di progetto), verificando il rispetto dei piani attraverso il continuo monitoraggio delle attività e sensibilizzando il management tempestivamente ed in modo adeguato su eventuali criticità emerse.

Il Project Office, inoltre, funge da punto di raccolta dei contributi forniti dai diversi attori coinvolti (Team Leader) e gestisce il corrispondente repository documentale. Nell'ultimo trimestre, con la partenza del progetto, il PMO è operativo e registra e indirizza le attività del progetto attraverso la definizione e il deployment degli standard progettuali, il monitoraggio e la verifica degli avanzamenti e l'analisi degli scostamenti rispetto alla pianificazione iniziale con l'utilizzo della piattaforma PRCP per il Risk management.

► **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 Hardware, Software e Servizi Professionali;
- gestendo la creazione di richiesta fornitura Hardware/Software/ 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.

Contract Management & Monitoring Tools

• Monitoraggio delle forniture e dell'IT Spending

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

- una tempestiva gestione delle principali criticità contrattuali;
- la verifica di impegni e contenuti tecnici, in accordo con le altre funzioni coinvolte nel processo;
- la realizzazione di 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;
- il presidio dell'aderenza dei contratti verso terzi alle direttive generali di Telecom Italia.

Su Artemis è, inoltre, alimentato un Data Base con i Resource Type relativi a tutte le forniture. Tale Data Base viene periodicamente pubblicato online ed è collegato ad un Repository documentale. Sempre sul sistema ARTEMIS vengono inserite le richieste delle linee, qualificando i Resource Type con il driver di costo (Hardware, Software, Servizi Professionali), il dettaglio del periodo di validità e dell'ambito e, infine, con il costo estratto dai listini ufficiali presenti in SAP.

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

- Repository Documentale di tutti i contratti HW, SW, Servizi Professionali
- Repository delle tariffe relative ai contratti di Servizi Professionali vigenti
- Repository dei vincoli contrattuali di tipo economico (Ordinato Minimo Garantito, Canoni, Milestones), incluso il monitoraggio del loro avanzamento
- Repository Autorizzazioni e Subappalti (con dettagli per Vendor/ Linea/ Importi/ Percentuale ammessa/ altre informazioni dai sistemi "Gesub" per la Gestione Subappalti e "eRas" per la gestione delle autorizzazioni agli accessi alle sedi), realizzato a valle della definizione del processo Subappalti in collaborazione con OG.PPQ e di verifiche effettuate con i Vendor
- Repository Lettere di Autorizzazione Acquisti

Sono stati istituiti degli **incontri periodici** presidiati da Vendor Monitoring:

- 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;
- con i Vendor, Administration & Control di TI IT e Acquisti Telecom Italia al fine di monitorare il corretto avanzamento delle attività e gli adempimenti contrattuali,

- individuare criticità, definire piani di azione per la risoluzione delle criticità pendenti e abilitare l'escussione da parte di TI IT di Voucher/Saving contrattuali;
- 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 e dei Forecast, 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 (ad esempio, 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" 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 Vendor Monitoring

In ambito Vendor Rating, sono state realizzate le seguenti attività:

- Individuazione contratti da valutare secondo Normativa e condivisione perimetro con Acquisti e Linee Tecniche
- Predisposizione di "IVR" (Interactive Voice Response) e presidio del processo di valutazione
- Chiusura valutazione, produzione Report per fornitore/contratto e pubblicazione sul Sito della Funzione di Vendor Monitoring

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

Inoltre, nell'ambito del sito della Funzione di Vendor Monitoring ed in condivisione con **Acquisti di Telecom Italia**, sono pubblicate e periodicamente aggiornate documentazioni contenenti **informazioni** circa:

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

• **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: 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. Al medesimo Soggetto, l'Organo consiliare attribuì anche le massime Responsabilità, in materia di Compliance 196/231, poi confermate nelle successive riunioni del Consiglio di Amministrazione e dell'Assemblea dei soci che non hanno apportato integrazioni o modifiche a tale assetto di responsabilità.

In particolare, risultano ad oggi attribuiti al Presidente ed Amministratore Delegato, 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 dall'Organo consiliare della società.

Nell'adunanza dello scorso 28 luglio del Consiglio di Amministrazione della società TELECOM ITALIA INFORMATION TECHNOLOGY S.r.l., Luca Robotti, responsabile della funzione LEGAL della Società, è stato nominato Referente 231, in luogo del dott. Gianluca Pancaccini.

In conseguenza di tale nomina, al medesimo soggetto è stata tra l'altro attribuita la responsabilità di dare concreta attuazione, quale Referente 231, a quanto previsto dal Modello Organizzativo 231 - adottato dalla Società con delibera consiliare del 9 marzo 2004 e successivamente aggiornato - 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 Collaboratori di nomina interna (c.d. "Presidio 231") per l'espletamento dell'attività di sua competenza.

Tra la fine del 2012 e l'inizio del 2013, tutti i Responsabili della Prima Linea aziendale della Società erano stati, a loro volta, incaricati "a cascata" e per quanto di rispettiva competenza, affinché collaborassero, sia in materia di normativa sulla protezione dei dati personali, sia per curare la completa realizzazione del modello organizzativo 231 dell'azienda.

Dalla seconda metà del 2013, 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 Telecom avevano poi determinato l'opportunità di attribuire, limitatamente alle Funzioni *Infrastructures* ed *Application Development & Management*, la responsabilità ai fini Compliance 196/231, anche sul c.d. "Secondo Livello" di organizzazione, così come risultante dalle vigenti disposizioni aziendali, inclusa, da inizio 2014 (con il ramo d'azienda TI Sparkle) la neocostituita Funzione ADM-S.

Detta impostazione è risultata, sino alla data odierna, riconfermata, anche con i più recenti aggiornamenti organizzativi, nell'ambito della riorganizzazione aziendale (ORGANIZATIONAL DESIGN n. 1 del 2 luglio 2014) e le conseguenti nomine in materia di Privacy e 231 del 7 luglio u.s..

Un prospetto riassuntivo, aggiornato alla data, di tutti i relativi nominativi e funzioni organizzative di riferimento, è stato pubblicato e viene aggiornato, 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 "team 196/231" (già detto "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, anche utilizzando direttamente 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. 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 dell'8 marzo 2013, 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 nonché dell'attivo contributo della funzione Compliance 231 della Direzione Compliance di Telecom Italia - alla quale è altresì affidato il ruolo di supporto operativo dell'Organo già denominato "Organismo di Vigilanza"- ha provveduto a svolgere o coordinare le seguenti attività, nel periodo precedente la presente Relazione:

1. MAP/GAP MO231 versione 6.4.10
2. Diffusione Applicativo Self Risk Assessment 231 ("SRA 231") a supporto del MO231 versione 6.5.0
3. Completamento della mappatura delle attività a rischio reato MO231 versione 6.5.0
4. Completamento 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

Si ricorda, per completezza espositiva, che 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, era stata nuovamente redatta e completata, con il supporto della funzione Compliance 231 di Telecom Italia S.p.A., con riferimento al perimetro (societario ed organizzativo) aggiornato alla data e sulla base della versione 6.4.10 del Modello Organizzativo 231.

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

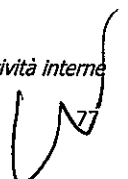
2) Diffusione Applicativo Self Risk Assessment 231 ("SRA 231") a supporto del MO231 versione 6.5.0

A supporto dell'intero processo di Self Risk Assessment, si rammenta anche come sia stato diffuso il nuovo applicativo SRA231, a copertura, sia della fase di mappatura delle attività a rischio reato, che dell'individuazione e del monitoraggio degli interventi da attuare a fini di conformità agli elementi di controllo previsti dal MO231, nonché della reportistica relativa.

3) Completamento della mappatura delle attività a rischio reato MO231 versione 6.5.0

Nel mese di dicembre 2013, è stata completata 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 versione 6.5.0 ed all'introduzione dell'applicativo SRA231 (MAP+GAP).

Da segnalare come il nuovo processo di Self Risk Assessment sia stato implementato 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) Completamento GAP Analysis MO231 versione 6.5.0

Nel mese di febbraio 2014 è stata quindi completata la compilazione ed approvata la GAP Analysis da tutti i Responsabili di I e II livello nominati.

Il processo di Self Risk Assessment relativo al MO231 versione 6.5.0 si è infine completato con l'approvazione/validazione del Referente 231 alla data, attraverso l'accesso diretto all'applicativo SRA231.

Sono in corso approfondimenti, con la funzione Compliance 231, per valutare i potenziali impatti sul processo di Self Risk Assessment, derivanti dai recenti accadimenti organizzativi.

5) Definizione ed invio Flussi Informativi

Nei mesi di Aprile e Luglio 2014 è stato completato, con l'ausilio dell'applicativo "GFI" ("Gestione Flussi Informativi"), l'invio dei flussi attesi dall'OdV231 e l'invio dei nuovi flussi informativi resi disponibili a Gennaio 2014, in relazione, rispettivamente al I, al II ed al III trimestre 2014 nell'ambito della versione 6.5.0 del MO231, per tutte le Strutture aziendali di Primo Livello (sia linee tecniche che Staff) coinvolte nella suddetta attività.

6) Formazione

È stato completato, nella prima metà del 2014, un Workshop Formativo 231, organizzato in tre sessioni (3 e 16 ottobre 2013 e 6 marzo 2014) per l'applicazione del Modello Organizzativo 231 in Telecom Italia Information Technology che ha coinvolto circa 100 partecipanti (Livelli manageriali e *Focal Point*).

A far data dal mese di febbraio 2014, è stato reso disponibile sulla Intranet aziendale un Corso on-line in modalità E-Learning, rivolto alla totalità della popolazione aziendale. Alla data della presente Relazione oltre il 90% della popolazione aziendale risulta aver fruito del Corso e superato con successo il test di apprendimento, a testimonianza dell'attenzione riservata - anche in un'area tradizionalmente "tecnica" - alla materia.

Nell'ambito della Formazione Specialistica sulla Compliance Normativa, è iniziata, come da programmi nel corso del 2014, e sta proseguendo, nei mesi di gennaio / febbraio 2015, l'erogazione di una giornata formativa " on-site " su più sedi aziendali, da attuare con la docenza di sole Risorse interne del Gruppo TI. È stato in particolare concordato di integrare nella giornata formativa 231 (Basket dei reati 231 con riferimento al MO231 vs 6.5.0 e novità reati informatici) la tematica relativa all'autovalutazione delle Misure Minime di Sicurezza MIMIP e "Data Breach" in collaborazione con IT &Security Compliance di TI oltreché approfondimenti su contratti e rapporti con i Fornitori terzi.

7) Codice Etico: diffusione

Nell'ambito di un programma di Gruppo Telecom, è stato definito, ad inizio 2014, 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 viene effettuata anche per le altre Società del Gruppo, a cura della competente Funzione, oggi denominata *People Value*.

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).

Peraltro, sulla base della normativa e delle Policy di Gruppo Telecom, appare opportuno procedere a predisporre/aggiornare il c.d. DPS light (i.e.: Report sulla Conformità alla Normativa Privacy) le cui attività sono in corso di realizzazione alla data della presente Relazione.

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 (superiori al 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 crescere sensibilmente 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 Team Privacy sta procedendo ad aggiornare la lista - già frutto di precedenti censimenti - dei trattamenti/applicazioni, per l'opportuna riassegnazione a ciascuna Funzione (Tecnica o di Staff, nominata Responsabile Interno) e le conseguenti attività.

Il Team 196 sta quindi provvedendo alla compilazione su MiMiP delle check list dei trattamenti eseguiti dal "Titolare TI IT", nonché di quelli, per conto di TI S.p.A., da parte del "Responsabile Terzo TI IT". In tale ambito, si procede al riallineamento dell'anagrafica ivi presente, con i Nuovi Responsabili (di cui 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 Team Privacy a partire dall'estate 2012, sono state definite, di concerto con la funzione PV (all'epoca 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 dei Responsabili aggiornati a luglio 2014. 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: si è provveduto in corso d'anno alle opportune forme di aggiornamento e pubblicazione delle nomine a Responsabile dei vari Soggetti, mentre è tuttora in corso la verifica della completezza delle nomine a Responsabile Terzo di TI IT, da parte delle Società del Gruppo, a fronte dei vari rapporti contrattuali in corso di esecuzione, ovvero delle Funzioni di Telecom Italia, nell'ambito dei numerosi contratti di servizio (es. HRS; Risk Management; HSE; etc.).

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 Team 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 "Team 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 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 progrediti nel corso nel corrente 2014.

Si segnala, infine, che nel corso del 2014 non si sono registrate comunicazioni di eventuali provvedimenti da parte del Garante o di altri Enti preposti nei confronti di TI IT.

CONTENZIOSI

In relazione alle varie contestazioni, sollevate da parte dei dipendenti ex-Telecom, già confluiti in SSC, in merito all'affermata 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 2014, alcuni 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, Bologna e Trento.

Mentre è, quindi, proseguito l'iter processuale, anche istruttorio, presso le varie Corti di primo grado, anche nel corso del 2014, sono da registrare numerose decisioni - favorevoli alle Società convenute, Telecom Italia e TI IT/SSC - a tutt'oggi, presso la Sezione Lavoro del Tribunale Civile di Roma, alle quali si sono aggiunte decisioni - sempre in senso favorevole - presso il Tribunale di Napoli, Padova, Bologna e Venezia. Solo ad inizio 2015, si segnala una singola sentenza sfavorevole, relativa a più ricorrenti, presso il Tribunale di Napoli, che dichiara l'inefficacia della cessione del rapporto di lavoro da Telecom Italia S.p.A. a Telecom Italia Information Technology e per la quale si prevede comunque di ricorrere in Appello.

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 alle superiori Corti d'Appello, contro le varie sentenze di primo grado, favorevoli alla Società e a Telecom Italia S.p.A. Le relative udienze sono in corso di svolgimento.

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), e fino ad oggi, risultano essere state notificate circa 150 ulteriori impugnazioni extra-giudiziali, da parte di ex-dipendenti Telecom Italia, trasferiti in TI IT, alle quali non risultano tuttavia seguite ricorsi in giudizio.

A dette iniziative giudiziarie, promosse dai **Dipendenti** dell'azienda, si aggiungono alcune contestazioni (alla data della presente Relazione, a solo carattere stragiudiziale) mosse nei confronti di TI IT da **risorse esterne**, sedicenti dipendenti di Fornitori terzi, per le quali sono in corso analisi ed approfondimenti, per la migliore tutela degli interessi della società e del Gruppo.

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.

- ✓ EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE
- ✓ SCHEMI RICLASSIFICATI
- ✓ PARTI CORRELATE
- ✓ INDICATORI DI RISCHIO
- ✓ ULTERIORI INFORMAZIONI

4 EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

Per quanto riguarda l'andamento dell'attività operativa per il 2015, l'esercizio si dimostra in continuità rispetto alle esigenze di contenimento della spesa già manifestate nei periodi precedenti.

Relativamente al contratto per la fornitura di servizi informatici con Telecom Italia, si segnala che si sta procedendo all'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 degli schemi contabili IAS/IFRS.

Telecom Italia Information Technology S.r.l.			
CONTO ECONOMICO SEPARATO	31.12.2014	31.12.2013	Variazioni
(migliaia di euro)			assolute
Ricavi	528.576	585.674	(57.098)
Altri proventi	2.344	2.322	22
Totale ricavi e proventi operativi	530.920	587.996	(57.076)
Acquisti di materie e servizi	(305.700)	(374.241)	68.541
Costi del personale	(224.163)	(233.182)	8.999
Altri costi operativi	(444)	(482)	38
Variazione delle rimanenze	-	-	-
Attività realizzate internamente	2.253	820	1.433
Risultato operativo ante ammortamenti, plusvalenze/(minusvalenze) e ripristini di valore/(svalutazioni) di attività non correnti (EBITDA)	2.846	(19.089)	21.935
Ammortamenti	(8.383)	(7.747)	(636)
Plusvalenze/(Minusvalenze) da realizzo di attività non correnti	476	(16)	22
Ripristini di valore/(Svalutazioni) di attività non correnti	-	-	-
Risultato operativo (EBIT)	(5.531)	(26.852)	21.321
Proventi (oneri) da partecipazioni	-	-	-
Proventi finanziari	25	155	(30)
Oneri finanziari	(482)	(31)	(451)
Utile (perdita) prima delle imposte	(5.888)	(26.728)	20.840
Imposte sul reddito	(2.617)	2.889	(5.506)
Utile (perdita) dell'esercizio	(8.505)	(23.839)	15.334

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. PROSPETTO DELLA SITUAZIONE PATRIMONIALE-FINANZIARIA	31.12.2014 (a)	31.12.2013 (b)	Variazioni (a-b)
<i>(migliaia di euro)</i>			
Attività			
Attività non correnti			
Attività immateriali			
Costi di imp., ampliamenti e oper. sul cap.			
Avviamento			
Attività immateriali a vita utile definita	13.531	12.905	626
	13.531	12.905	626
Attività materiali			
Immobili, impianti e macchinari di proprietà	10.531	5.480	5.051
Beni in locazione finanziaria			
	10.531	5.480	5.051
Altre attività non correnti			
Partecipazioni	3	3	-
Attività finanziarie non correnti	1.911	1.497	414
Crediti vari e altre attività non correnti	7.283	14.206	(6.923)
Attività per imposte anticipate	857	1.350	(493)
	10.054	17.056	(7.002)
Totale Attività non correnti	(a) 34.116	35.441	(1.325)
Attività correnti			
Rimanenze di magazzino			
Crediti commerciali, vari e altre attività correnti	247.732	293.431	(45.699)
Crediti per imposte sul reddito	76	4	2
Attività finanziarie correnti			
<i>Titoli diversi dalle partecipazioni, crediti finanziari e altre attività finanziarie correnti</i>	731	658	73
Cassa e altre disponibilità liquide equivalenti	82.616	72.544	10.072
Totale Attività correnti	(b) 331.085	366.637	(35.552)
Totale Attività	(a+b) 365.201	402.078	(36.877)
Patrimonio netto e passività			
Patrimonio netto			
Capitale emesso	3.400	3.400	-
meno: Azioni proprie			
Capitale	3.400	3.400	-
Riserve	36.317	49.684	(13.367)
Altre riserve e utili (perdite) accumulati, incluso l'utile (perdita) dell'esercizio	(8.505)	(8.392)	9.887
Totale Patrimonio netto	(c) 31.212	34.692	(3.480)
Passività non correnti			
Passività finanziarie non correnti	2	29	(17)
Fondi relativi al personale	70.258	73.589	(3.331)
Fondo imposte differite			
Fondi per rischi e oneri			
Debiti vari e altre passività non correnti	48	79	(31)
Totale Passività non correnti	(d) 70.318	73.697	(3.379)
Passività correnti			
Passività finanziarie correnti	4	8	(4)
Debiti commerciali, vari e altre passività correnti	263.531	292.815	(29.284)
Debiti per imposte sul reddito	36	866	(730)
Totale Passività correnti	(e) 263.671	293.689	(30.018)
Totale Passività	(f+d+e) 333.989	367.386	(33.397)
Totale Patrimonio netto e passività	(c+f) 365.201	402.078	(36.877)

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

	31.12.2014	31.12.2013
Flusso monetario da attività operative:		
Utile (perdita) dell'esercizio	(8.505)	(23.839)
Rettifiche per:		
Ammortamenti	8.383	7.747
Svalutazioni (ripristini di valore) di attività non correnti (incluse partecipazioni)		
Variazione netta delle attività (fondo) per imposte anticipate (differite)	493	(93)
Minusvalenze (plusvalenze) da realizzo di attività non correnti (incluse partecipazioni)	(6)	6
Variazione dei fondi relativi al personale	(5.642)	1.300
Variazione delle rimanenze		
Variazione dei crediti commerciali e dei crediti netti per lavori su commessa	56.328	(63.049)
Variazione dei debiti commerciali	(36.084)	72.539
Variazione netta dei crediti/debiti per imposte sul reddito		
Variazione netta dei crediti/debiti vari e di altre attività/passività	(257)	(17.702)
Flusso monetario generato (assorbito) dalle attività operative (a)	14.710	(23.181)
Flusso monetario da attività di investimento:		
Acquisti di attività immateriali per competenza	(6.958)	(6.788)
Acquisti di attività materiali per competenza	(7.009)	(2.674)
Totale acquisti attività immateriali e materiali per competenza	(14.067)	(9.462)
Variazione debiti per attività d'investimento	3.737	(1.066)
Totale acquisti di attività immateriali e materiali per cassa	(10.330)	(10.528)
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	(479)	876
Corrispettivo incassato/ rimborsato dalla vendita di attività immateriali, materiali e di altre attività non correnti	8	6
Altre variazioni attività non correnti (mat/immat/part/tito li)	5	13
Flusso monetario generato (assorbito) dalle attività di investimento (b)	(10.796)	(9.633)
Flusso monetario da attività di finanziamento		
Variazione delle passività finanziarie correnti e altre	(4)	(6)
Altre variazioni di passività finanziarie non correnti	(17)	(30)
Accensione di passività finanziarie non correnti (inclusa quota corrente)		
Rimborsi di passività finanziarie non correnti (inclusa quota corrente)		
Incassi per aumenti/rimborsi di capitale	5.000	38.000
Dividendi pagati		
Flusso monetario generato (assorbito) dalle attività di finanziamento (c)	4.979	37.964
Flusso monetario complessivo d=a+b+c	8.893	5.150
Cassa e altre disponibilità liquide equivalenti nette all'inizio dell'esercizio (e)	72.544	67.394
Cassa e altre disponibilità liquide equivalenti - flussi straordinari (f)	(1.179)	-
Cassa e altre disponibilità liquide equivalenti nette alla fine dell'esercizio (g=d+e-f)	82.616	72.544

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE DEL RENDICONTO FINANZIARIO:

	31.12.2014	31.12.2013
(migliaia di euro)		
Imposte sul reddito (pagate) incassate	(4.958)	(4.505)
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 5 mln di euro versati dalla Capogruppo a giugno per la copertura delle perdite previste nell'anno, a fronte dell'incasso di 38 milioni di euro dello scorso anno, e dell'incasso di 1,1 mln di euro dal conferimento del ramo Ti Sparkle.

W

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, utilizzando le riclassifiche operate sulla base degli schemi contabili IAS/IFRS adottati dalla Controllante Telecom Italia S.p.A.

Società	Dati patrimoniali al 31 dicembre 2014		Dati economici al 31 dicembre 2014		
	Euro migliaia	Crediti	Debiti	Ricavi/ Proventi	Costi
Telecom Italia		219.575	17.878	516.051	42.119
A.C.C.		51		84	
Assicurazioni Generali					75
H.R. Services		113	1.026	437	3.562
Italtel Correlate			480		828
Med Greece		6		26	
Med Italy				46	
Med Turkey		26		26	
Olivetti		1.176	184	1.176	610
Persidera		25		61	
Telecom Italia Digital Solutions		502		685	
Telecom Italia San Marino		10		115	
Telecom Italia Sparkle		7.473		10.107	
Telecom Italia Trust Technologies			31	10	25
Telecontact		61		100	75
Totale		229.018	19.599	528.924	47.294

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 2014		Dati economici al 31 dicembre 2014	
	Crediti	Debiti	Ricavi	Costi/Investimenti
Euro migliaia				
Telecom Italia	12.306	655		2.275
Telecom Italia Sparkle		12		10
Consorzio Health Innovation Hub	3			
Assicurazioni Generali				364
Altri fondi		32		158
Fontedir		268		769
Telemaco		2.219		5.412
INPS Fondo di Tesoreria		325		6.052
Totale	12.309	3.511		15.040

I crediti vari verso Telecom sono relativi al credito per consolidato fiscale (Euro migliaia 12.296) ed ai risconti attivi commerciali (Euro migliaia 10).

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 al debito per Iva (Euro migliaia 106), per il personale (Euro migliaia 102) e per acquisizione di attività materiali (Euro migliaia 447).

La spesa verso Telecom è relativa ai benefit al personale (Euro migliaia 1.245), ai compensi al personale non dipendente (Euro migliaia 533) e agli investimenti (Euro migliaia 497). I costi verso Telemaco, Fontedir e Altri Fondi si riferiscono ad oneri sociali per il personale dipendente.

Rapporti finanziari (dati in Euro migliaia):

Società	Dati patrimoniali al 31 dicembre 2014		Dati economici al 31 dicembre 2014	
	Crediti	Debiti	Proventi	Oneri
Euro migliaia				
Telecom Italia	82.605		40	467

I crediti finanziari, pari ad Euro migliaia 82.605, si riferiscono al saldo del rapporto di conto corrente intrattenuto con la capogruppo Telecom Italia.

I proventi finanziari (pari ad Euro migliaia 40) sono costituiti dagli interessi attivi, gli oneri finanziari (pari a Euro migliaia 467) sono riconducibili agli interessi relativi alla cessione del credito IRES del consolidato fiscale.

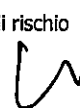
7 INDICATORI DI RISCHIO

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 (2014) 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 2014 di circa 82.6 milioni di Euro.

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 2014 per quanto riguarda la solvibilità il rapporto tra l'attivo corrente (pari a circa al 93% 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", nel periodo di riferimento, sono state erogate attività relative all'organizzazione e alla gestione del meeting di Torino e all'elaborazione dei contributi previsti dai task pianificati.

Per "ACDC", le principali attività erogate nel periodo di riferimento sono state: avvio del gruppo di lavoro presso il "MISE" (Unità Locale di Sicurezza) per l' "ACDC" Italian Chapter; integrazione della Honeynet Be-Secure con l'elemento centralizzato "CCH" (Centralized Clearing House); avvio dell'analisi degli scenari definiti per gli esperimenti "ACDC"; gestione Meeting di progetto

Per quanto concerne il progetto "EIT ICT Labs", l'attività si è configurata come fornitura di un profilo specialistico che, nella misura dell'80% del suo tempo, ha ricoperto 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 2014, 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 2014, 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 2014 e deliberare la copertura della perdita 2014 dell'importo di Euro 8.505.347,62 mediante utilizzo delle riserve per versamento in conto coperture perdite per lo stesso importo.


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	
	31.12.2014	31.12.2013
ATTIVO		
B) IMMOBILIZZAZIONI		
I) - IMMATERIALI		
3) Diritti di brevetto industriale e util.opere dell'ingegno	8.948.159	7.743.992
6) Immobilizzazioni in corso e acconti	4.583.262	5.160.670
TOTALE	13.531.421	12.904.662
II) - MATERIALI		
2) Impianti e macchinario	63.551	92.574
3) Attrezzature Industriali e Commerciali	72.277	1.327
4) Altri beni	5.140.375	3.095.648
5) Immobilizzazioni in corso e acconti	5.254.528	2.290.222
TOTALE	10.530.731	5.479.771
III) - FINANZIARIE		
1) Partecipazioni	3.000	3.000
3) Crediti		
c.2) Crediti verso imprese controllanti		
d.1) Vs. altri - Scadenti entro esercizio successivo	730.330	657.840
d.2) Vs. altri - Scadenti oltre esercizio successivo	1.911.580	1.496.069
TOTALE	2.644.910	2.156.909
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	26.707.062	20.541.342
C) ATTIVO CIRCOLANTE		
II) - CREDITI		
1) Verso clienti		
a) Entro l'esercizio successivo	1.243.099	4.092.002
4) Verso controllanti		
a) Entro l'esercizio successivo	310.734.953	352.641.025
b) Oltre l'esercizio successivo	3.742.001	10.726.006
4-bis) Crediti tributari		
a) Entro l'esercizio successivo	23.306	22.147
b) Oltre l'esercizio successivo	3.541.137	3.479.601
4-ter) Imposte anticipate		
a) Entro l'esercizio successivo	856.985	1.349.622
5) Verso altri		
a) Entro l'esercizio successivo	18.251.260	9.115.505
TOTALE	338.392.741	381.425.908
IV) - DISPONIBILITA' LIQUIDE		
3) Denaro e valori in cassa	10.650	10.350
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE	338.403.391	381.436.258
D) RATEI E RISCONTI		
2) Ratei e altri risonanti		
b) Altri risonanti attivi	90.347	99.951
TOTALE	90.347	99.951
TOTALE ATTIVO	365.200.800	402.077.551

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.

PASSIVO

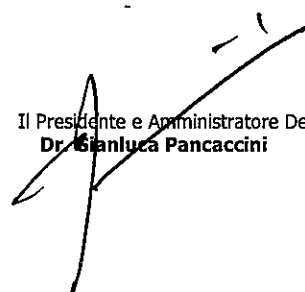
Valori espressi in Euro

	31.12.2014	31.12.2013
A) PATRIMONIO NETTO		
I) - CAPITALE	3.400.000	3.400.000
II) - RISERVA SOVRAPREZZO AZIONI	161.006	161.006
IV) - RISERVA LEGALE	300.000	300.000
VII) - ALTRE RISERVE		
9) Riserva versamenti soci in conto capitale	11.223.035	11.223.035
14) Altre riserve	24.633.327	38.000.000
VIII) - UTILI (PERDITE) PORTATI A NUOVO	-	5.447.342
risultato esercizio precedente	-	-
IX) - UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	(8.505.348)	(23.839.091)
TOTALE	31.212.020	34.692.292
B) FONDI PER RISCHI E ONERI		
3) Altri fondi	906.092	2.740.134
TOTALE	906.092	2.740.134
C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO	70.257.773	73.589.187
D) DEBITI		
4) Debiti verso banche		
a) Entro l'esercizio successivo	114	115
7) Debiti verso fornitori		
a) Entro l'esercizio successivo	184.604.924	223.961.972
11) Debiti verso società controllanti		
a) Entro l'esercizio successivo	18.532.821	12.856.758
12) Debiti tributari		
a) Entro l'esercizio successivo	8.391.444	8.432.892
13) Debiti v.so istituti di previd. e sicur. sociale		
a) Entro l'esercizio successivo	12.027.259	10.834.567
b) Oltre l'esercizio successivo	47.661	79.389
14) Altri debiti		
a) Entro l'esercizio successivo	39.204.796	34.853.763
TOTALE	262.809.019	291.019.456
E) RATEI E RISCOINTI		
2) Ratei e altri risconti		
b) Altri risconti passivi	15.896	36.482
TOTALE	15.896	36.482
TOTALE PASSIVO	365.200.800	402.077.551

IMPEGNI E CONTI D'ORDINE

Altri conti d'ordine
 - fidejussioni e garanzie prestate vs altri

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	
		31.12.2014	31.12.2013
A)	VALORE DELLA PRODUZIONE		
	1) Ricavi delle vendite e prestazioni	528.603.160	587.136.192
	4) Incrementi immobilizz per lavori interni	2.253.584	819.571
	5) Altri ricavi e proventi		
	a) Contributo in conto esercizio	198.337	
	b) Altri ricavi e proventi	2.867.077	3.723.390
	TOTALE A)	<u>533.922.158</u>	<u>591.679.153</u>
B)	COSTI DELLA PRODUZIONE		
	6) Per materie prime, sussid., cons. e merci	1.500.866	1.397.830
	7) Per servizi	285.466.436	353.609.797
	8) Per godimento di beni di terzi	22.005.712	22.622.292
	9) Per il personale	219.959.088	228.023.605
	a) Salari e stipendi	157.853.684	161.936.950
	b) Oneri sociali	57.232.959	61.051.916
	c) Trattamento di fine rapporto	960.192	1.267.379
	e) Altri costi	3.912.253	3.767.360
	10) Ammortamenti e svalutazioni	8.383.455	7.746.396
	a) Amm.to immobilizzazioni immateriali	6.327.093	4.938.918
	b) Amm.to immobilizzazioni materiali	2.056.362	2.807.478
	12) Accantonamenti per Rischi	20.000	8.000
	14) Oneri diversi di gestione	543.323	1.937.436
	TOTALE B)	<u>537.878.880</u>	<u>615.345.356</u>
	DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE (A - B)	<u>(3.956.722)</u>	<u>(23.666.203)</u>
C)	PROVENTI E ONERI FINANZIARI		
	16) Altri proventi finanziari	121.881	154.474
	a4) Da crediti iscritti nelle immobilizzazioni	(5.296)	10.822
	d3) Diversi da altri verso società controllanti	40.373	31.752
	d4) Diversi da altri verso terzi	86.804	111.900
	17) Interessi ed altri oneri finanziari	479.667	26.956
	c) Verso società controllante	467.642	18.952
	d) Altri interessi ed oneri fin.ri	12.025	8.004
	17bis) Utili e perdite su cambi		
	a) Utili su cambi	2.771	
	b) Perdite su cambi		850
	TOTALE C)	<u>-355.015</u>	<u>126.668</u>
E)	PROVENTI E ONERI STRAORDINARI		
	20) Proventi straordinari		
	b) Altri proventi straordinari	577.306	537.243
	21) Oneri straordinari	1.936.111	3.592.005
	b) Imposte anni precedenti	733	45.215
	c1) Oneri di ristrutturazione	1.805.954	3.115.873
	c3) Altri oneri straordinari	129.424	430.917
	TOTALE E)	<u>(1.358.805)</u>	<u>(3.054.762)</u>
	RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	<u>(5.670.542)</u>	<u>(26.594.297)</u>
	22) Imposte sul reddito dell'esercizio	2.834.806	(2.755.206)
	a) Correnti	2.342.169	(2.562.579)
	Irap	5.996.432	5.978.102
	Proventi adesione consolidato fiscale	(3.654.263)	(8.540.681)
	b) Differite	492.637	(192.627)
	23) UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	<u>(8.505.348)</u>	<u>(23.839.091)</u>

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 31.12.2014

1. PRINCIPI DI REDAZIONE DEL BILANCIO

Il bilancio al 31 dicembre 2014, 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".

Nel corso del 2014 l'OIC (Organismo Italiano della Contabilità) ha effettuato una revisione dei principi contabili riemettendo dei nuovi documenti che sono andati a sostituire i principi contabili italiani già esistenti. Non sono stati interessati da questa revisione l'OIC 7 l'Oic 7 e l'Oic 8 relativi, rispettivamente, a certificati verdi e quote di emissione di gas ad effetto serra (già pubblicati nel 2013 nella nuova versione) e i principi contabili relative alle operazioni straordinarie.

L'applicazione dei nuovi principi contabili italiani da parte della società non ha determinato alcuna modifica nei criteri di valutazione rispetto a quelli adottati nell'esercizio precedenti nè ha determinato impatti significativi sul bilancio e sull'informativa.

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.

La Società aderisce anche alla procedura IVA di Gruppo.

Irap. L'onere per imposte sul reddito è rilevato sulla base della migliore stima del reddito imponibile determinato nel rispetto delle norme vigenti in materia.

Proventi da consolidato fiscale. Si è 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 prestazioni legate allo sviluppo di software e software applicativo (ammortizzate entro un periodo che varia dai 3 ai 5 anni).

I movimenti intervenuti nell'esercizio sono stati i seguenti:

Categorie	Situazione al 31.12.2013	Incrementi	Amm.ti	Alienazioni/ Dismissioni	Altre variazioni	Situazione al 31.12.2014
Diritti di brevetto industriale e utilizzo opere ingegno	7.744	2.375	-6.327	-	5.156	8.948
Concessioni, licenze, marchi	-					-
Immobilizzazioni in corso	5.161	4.583	-	-	-5.161	4.583
Totale	12.905	6.958	-6.327	-	-5	13.531

Nel corso del 2014 sono stati effettuati investimenti immateriali per 6.958 € migliaia (6.788 € migliaia nel 2013). In merito agli incrementi delle immobilizzazioni immateriali si rinvia a quanto detto in relazione, al paragrafo investimenti. Le altre variazioni risentono per 5 € migliaia di uno storno di accertamenti di anni precedenti.

IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI (B – II)

L'ammontare iscritto in bilancio al netto dei fondi di ammortamento è pari a 10.531 € migliaia (erano 5.480 € migliaia a fine 2013).

I movimenti intervenuti nell'esercizio sono stati i seguenti:

VALORI LORDI

Categorie	Situazione al 31.12.2013	Incrementi	Alienazioni/ Dismissioni	Altre variazioni	Situazione al 31.12.2014
Impianti e macchinari	363				363
Attrezzature industriali e commerciali	16	75			91
Altri beni	66.381	1.779	-85	2.290	70.365
Immobilizzazioni in corso	2.290	5.255		-2.290	5.255
Totale	69.050	7.109	-85	-	76.074

Gli investimenti materiali hanno riguardato 549 € migliaia per dotazioni interne, in parte anche per la sostituzione di quota parte dei cellulari aziendali, e 6.560 € migliaia di immobilizzazioni relative agli ambienti di sviluppo e collaudo.

FONDO AMMORTAMENTO

Categorie	Situazione al 31.12.2013	Amm.ti	Alienazioni/ Dismissioni	Altre variazioni	Situazione al 31.12.2014
Impianti e macchinari	270	29			299
Attrezzature industriali e commerciali	15	4			19
Altri beni	63.285	2.023	-83		65.225
Immobilizzazioni in corso	-				-
Totale	63.570	2.056	-83	-	65.543

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 industriali e commerciali: tra un'aliquota del 10% e del 20%;
- Mobili: 10%;
- Altri beni: tra un'aliquota del 10% e del 33,33%;

Per gli incrementi l'ammortamento è stato calcolato a partire dal mese di attivazione del cespite.

VALORI NETTI

Categorie	Situazione al 31.12.2013	Incrementi	Amm.ti	Alienazioni/ Dismissioni	Altre variazioni	Situazione al 31.12.2014
Impianti e macchinari	93		-29			64
Attrezzature industriali e commerciali	1	75	-4			72
Altri beni	3.096	1.779	-2.023	-2	2.290	5.140
Immobilizzazioni in corso	2.290	5.255			-2.290	5.255
Totale	5.480	7.109	-2.056	-2	-	10.531

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 – 3)

Ammontano a 2.642 € migliaia (erano 2.154 € migliaia nel 2013). Rispetto al 2013 si rileva un incremento di 488 € migliaia attribuibile essenzialmente all'erogazione di prestiti al personale al netto dei rimborsi.

	2014	2013
Crediti finanziari scadenti entro l'esercizio successivo	730	658
Crediti finanziari scadenti entro 5 anni	1.520	1.171
Crediti finanziari scadenti oltre 5 anni	392	325
	2.642	2.154

ATTIVO CIRCOLANTE (C)

CREDITI (C – II)

Complessivamente esposti per 338.393 € migliaia rispetto a 381.426 € 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	1.243	-	-	-	-	-	-	1.243
- verso imprese controllanti	314.477	-	-	-	-	-	-	314.477
- tributari	3.565	-	-	-	-	-	-	3.565
- imposte anticipate	857	-	-	-	-	-	-	857
Altri:								
- verso società del Gruppo	9.401	10	26	6	-	-	-	9.443
- verso altri	8.808	-	-	-	-	-	-	8.808
Totale crediti entro 5 anni	338.351	10	26	6	-	-	-	338.393
Oltre 5 anni	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale crediti	338.351	10	26	6	-	-	-	338.393

Sono così composti:

Verso clienti (C – II – 1)

a) entro l'esercizio successivo

Iscritti per 1.243 € migliaia (erano 4.092 € migliaia al 31.12.2013) derivano dai servizi resi e da proventi vantati nei confronti di terzi e sono costituiti da crediti per fatture emesse per 900 € migliaia e per fatture da emettere per 343 € migliaia. Sono attribuibili a:

	2014	2013
Crediti commerciali verso terzi	1.243	4.092

Verso controllanti (C – II – 4)

a) entro l'esercizio successivo

Esposti per 310.735 € migliaia, (erano 352.641 € migliaia nel 2013) presentano un decremento di 41.906 € migliaia rispetto all'esercizio precedente da imputare per 60.488 € migliaia al minor volume di servizi resi, compensati per 10.071 € migliaia all'aumento del credito risultante dal conto corrente di corrispondenza. Gli altri crediti operativi verso la Controllante sono derivanti dall'adesione al consolidato fiscale di Gruppo per la quota a breve e hanno subito un incremento di 8.511 € migliaia rispetto al 31 dicembre 2013.

b) oltre l'esercizio successivo

Sono costituiti dai crediti derivanti dall'adesione al consolidato fiscale di Gruppo per la quota maturata nell'anno per 3.654 € migliaia. Si segnala che nel corso dell'esercizio sono stati ceduti ad una società di factor tramite la controllante Telecom Italia i crediti relativi all'istanza di rimborso IRES per la mancata deduzione dell'IRAP relativa al costo del lavoro per un importo di 2.123 € migliaia relativi agli esercizi dai quali Telecom Italia Information Technology ha aderito al consolidato fiscale con la controllante (a partire dall'anno 2009).

Residuano 88 € migliaia riferiti alla quota di interessi relativi alla suddetta istanza di rimborso.

Di seguito sono riportati i dettagli dei crediti verso controllanti:

	2014	2013
Crediti commerciali verso impresa controllante	219.576	280.064
Crediti C/C con Capogruppo	82.605	72.534
Altri crediti operativi verso impresa controllante a breve	-	43
Credito per consolidato fiscale quota a breve	8.554	-
Credito per consolidato fiscale quota a medio/lungo	3.742	10.726
	314.477	363.367

Crediti tributari (C – II – 4bis)

a) entro l'esercizio successivo

Sono pari a 24 € migliaia (22 € migliaia al 31 dicembre 2013), attribuibili a crediti verso l'Amministrazione Finanziaria per gli acconti delle imposte dirette e per le imposte chieste a rimborso.

b) oltre l'esercizio successivo

Pari a 3.541 € migliaia (3.479 € migliaia al 31 dicembre 2013) 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, relativi al periodo 2004-2008 in cui Telecom Italia Information Technology non aveva ancora aderito al consolidato fiscale di Telecom Italia.

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

a) entro l'esercizio successivo

Sono pari a 857 € migliaia (1.350 € migliaia al 31 dicembre 2013) relative a crediti per imposte anticipate IRAP ed IRES e di seguito rappresentate:

Imposte differite - bilancio al 31.12.2014

	situazione al 31/12/2014				situazione al 31/12/2013			
	Verbalizi	IRES	IRAP	TOTALE Imposte differite	Verbalizi (deduzione)	IRES	IRAP	TOTALE Imposte differite
Spese di manutenzione	-	-	-	-	-	-	-	-
Contributi associativi non pagati	-	-	-	-	625	172	-	797
Prestazioni legal accantonate	604,2	166,1	23,6	793,9	569,1	159,6	221,1	950,8
Costi del personale non deducibili	-	-	-	-	-	-	-	-
Ammortamenti	617,2	169,7	-	786,9	599,5	164,0	-	763,5
Amministrativi non pagati	573,0	157,6	-	730,6	529,1	149,5	-	678,6
Fondo svalutazione crediti	-	-	-	-	-	-	-	-
Fondo svalutazione macchine uff elettr	289,1	79,5	11,3	379,9	289,1	79,5	11,3	379,9
Fondo vertenze personale	682,9	190,6	-	873,5	665,1	183,4	-	848,5
Fondo rischi contrattuali	213,2	58,6	-	271,8	345,7	93,1	-	438,8
Fondo esodi	-	-	-	-	1709,3	470,1	-	2179,4
TOTALE	2.989,6	822,1	34,9	3.846,6	4786,41	1514,21	33,41	6334,03

Verso altri (C – II – 5)

Complessivamente esposti per 18.251 € migliaia, (9.116 € migliaia al 31 dicembre 2013) presentano un incremento rispetto allo scorso anno di 9.135 € migliaia derivante essenzialmente dai maggiori crediti per ricavi di servizi resi alle società del Gruppo e dai maggiori crediti verso gli istituti previdenziali per le quote INPS relative ai contratti di solidarietà.

Di seguito è riportato il dettaglio:

a) entro l'esercizio successivo

	2014	2013
Crediti commerciali verso società del Gruppo	9.443	2.441
Credito verso INPS	7.958	6.150
Crediti verso Enti previdenziali ed assistenziali	259	-
INAIL anticipo infortunio dipendenti	223	190
Crediti verso dipendenti	147	142
Crediti per anticipi	221	193
	18.251	9.116

DISPONIBILITA' LIQUIDE (C)

Denaro e valori in cassa (C – IV - 3)

La voce si riferisce ai fondi piccole spese ed è pari a 11 € migliaia, in linea con i valori dell'esercizio precedente.

RATEI E RISCOINTI ATTIVI (D)

Risconti attivi (D – 2)

Dall'applicazione del criterio della competenza temporale risultano 90 € migliaia di risconti alla data del 31 dicembre 2014 (erano 100 € migliaia a fine 2013), di cui 10 € migliaia verso la controllante.

PASSIVO

PATRIMONIO NETTO (A)

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

	Capitale Sociale	Riserva Sovraprezzo Azioni	Riserva Legale	Altre riserve	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
31/12/2012	3.400	161	-	-	-	11.223	-	5.747	20.531
Copertura Perdita Esercizio 2012	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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
Copertura Perdita Esercizio 2013	-	-	-	-	18.392	-	5.447	23.839	-
Altre variazioni	-	-	-	25	5.000	-	-	-	5.025
Risultato 2014	-	-	-	-	-	-	-	8.505	8.505
31/12/2014	3.400	161	300	25	24.608	11.223	-	8.505	31.212

Il Capitale Sociale, pari ad Euro 3.400 € migliaia, rappresentato da una quota di pari importo, è interamente sottoscritto e versato da Telecom Italia S.p.A.

Nell'esercizio 2014, sono avvenute le seguenti variazioni:

- le altre riserve sono variate di 25 € migliaia in relazione al conferimento del Ramo di Ti Sparkle;
- nell'assemblea ordinaria del 7 aprile 2014 è stato approvato il bilancio al 31.12.2013 ed è stata deliberata la copertura della perdita 2013 dell'importo di 23.839 € migliaia mediante utilizzo degli utili portati a nuovo nel precedente esercizio per 5.447 € migliaia e delle riserve per versamento in conto coperture perdite per Euro 18.392 € migliaia;
- in data 23 giugno è stato effettuato dalla Capogruppo un versamento da 5 milioni di euro in conto coperture perdita.

Il risultato dell'esercizio 2014 evidenzia una perdita di 8.505 € migliaia, per cui il patrimonio netto al 31.12.2014 risulta essere pari a 31.212 € migliaia.

Di seguito viene riportata l'analisi del Capitale Sociale e delle Riserve al 31 dicembre 2014.

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	36.317	A, B, C		23.839	
Utile/(Perdita) dell'esercizio	(8.505)				
TOTALE	31.212		0	23.839	-
Quota distribuibile			27.129		
Quota non distribuibile			-		
Chiusura anno corrente					

LEGENDA

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

FONDI PER RISCHI ED ONERI (B)

Altri fondi (B – 3)

Il saldo al 31 dicembre 2014 è pari a 906 € migliaia (erano 2.740 € migliaia a fine 2013) ed è composto dalle seguenti voci:

Fondo rischi commerciali e contrattuali

- Nel 2014 sono intercorse le seguenti variazioni: accantonamenti per 20 € migliaia per contenziosi legati a fornitori, utilizzi per 21 € migliaia e assorbimento del fondo a conto economico per 132 € migliaia, a seguito della valutazione dei contenziosi in essere e del loro grado di rischiosità. Il saldo al 31 dicembre 2014 è pari a 213 € migliaia (era 346 € migliaia a fine 2013).

Fondo oneri per esodi agevolati

Tale fondo è stato azzerato nel corso del 2014 (era pari a 1.709 € migliaia al 31 dicembre 2013) a seguito degli utilizzi nell'esercizio per le transazioni operate nell'anno e della proventizzazione del residuo fondo Mobilità ex legge 223/91 per 358 € migliaia.

Fondo vertenze con il personale

Il Fondo evidenzia un valore pari a 693 € migliaia (685 € migliaia al 31 dicembre 2013) dell'anno precedente, con un incremento nel corso dell'esercizio 2014 di 8 € migliaia. La variazione è stata determinata per 149 € migliaia dall'accantonamento di periodo, 119 € migliaia dagli utilizzi nell'esercizio a fronte della definizione di alcune vertenze e da 22 € migliaia dall'assorbimento del fondo a conto economico.

Si segnala infine che è stato promosso un ricorso in cassazione avverso il provvedimento di appello favorevole all'Amministrazione Tributaria per la quale l'operazione di conferimento in PSI e successiva cessione di quota di SSC del 2007 andava assoggettata ad un'imposta di registro proporzionale e non fissa, equiparandola ad una cessione di azienda.

In relazione a tale contenzioso non è stato costituito alcun fondo rischi essendo il rischio di soccombenza possibile e non probabile. Il valore della controversia è di 48.894,28 euro oltre interessi, sanzioni e spese, da suddividere tra le parti chiamate in causa.

TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO (C)

Il Trattamento di Fine Rapporto, pari a 70.258 € 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:

SITUAZIONE AL 31.12.2013	73.589
- Rivalutazione dell'esercizio	960
- Utilizzi, trasferimenti, anticipazioni	-5.444
- Personale trasferito da/a Gruppo Telecom Italia	1.153
SITUAZIONE AL 31.12.2014	70.258

DEBITI (D)

I Debiti, complessivamente iscritti per 262.809 € migliaia, rispetto a 291.020 € 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	178.743	535	5.032	295	-	-	184.605
- verso imprese controllanti	18.533	-	-	-	-	-	18.533
- tributari	8.391	-	-	-	-	-	8.391
- verso Ist. di Prev. e Sicur.Soc.	12.075	-	-	-	-	-	12.075
Altri:							
- verso società del Gruppo	1.734	-	-	-	-	-	1.734
- verso altri	37.471	-	-	-	-	-	37.471
Totale debiti entro 5 anni	<u>256.947</u>	<u>535</u>	<u>5.032</u>	<u>295</u>	-	-	<u>262.809</u>
Oltre 5 anni	-	-	-	-	-	-	-
Totale debiti	<u>256.947</u>	<u>535</u>	<u>5.032</u>	<u>295</u>	-	-	<u>262.809</u>

Debiti verso banche (D – 4)

a) entro l'esercizio successivo

Sono pari ad euro 114 € (erano 115 € nel 2013). 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 – 7)

a) entro l'esercizio successivo

Pari a 184.605 € migliaia rispetto a 223.962 € migliaia dell'esercizio 2013, 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 18.533 € migliaia, rispetto a 12.857 € migliaia dello scorso esercizio, hanno registrato un incremento di 5.676 € migliaia imputabile essenzialmente ai maggiori debiti a fronte di acquisti di merci e prestazioni ricevute dalla Capogruppo ed ai debiti per IVA.

Debiti tributari (D – 12)

a) entro l'esercizio successivo

Il totale, pari ad 8.391 € migliaia, risulta come di seguito composto:

	2014	2013
Debiti per IRPEF da versare	8.255	7.561
Debiti per imposte sul reddito	136	866
Debiti legati a redditi lavoro autonomo	-	6
	8.391	8.433

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

Sono pari a 12.075 € migliaia rispetto ai 10.914 € migliaia del 2013 e sono così composti:

a) entro l'esercizio successivo

Iscritti per 12.027 € migliaia sono così suddivisi:

	2014	2013
Contributi da versare a INPS	9.175	8.231
Fondi di previdenza complementare	2.519	2.113
Altri debiti vs Enti prev.	316	488
Legge 58/92 ex dip STET - quota capitale scad. entro l'anno	15	-
Legge 58/92 ex dip STET - quota interessi	2	3
	12.027	10.835

b) oltre l'esercizio successivo

Iscritti per 48 € migliaia (erano 79 € migliaia nel 2013) sono così suddivisi:

- Legge 58/92 ex dip STET (quota capitale scad. fra il 2° ed il 5 °esercizio succ.)	19
- Legge 58/92 ex dip STET (quota capitale scad. oltre il 5 °esercizio succ.)	29

Altri debiti (D – 14)

Ammontano a 39.205 € migliaia rispetto a 34.854 € migliaia nel 2013 e includono:

Debiti verso società del Gruppo

Pari a 1.734 € migliaia rispetto a 2.066 € migliaia del 2013. Sono costituiti da fatture passive non liquidate al 31.12.2014 per 803 € migliaia e da fatture da ricevere per 931 € 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

a) entro l'esercizio successivo

Ammontano a 37.471 € migliaia (pari a 32.788 € migliaia nel 2013). Si riferiscono essenzialmente a debiti verso il personale ed in particolare a:

	2014	2013
Ratei ferie ed ex festività-ROL	24.154	20.065
Debiti verso il personale per Accertamenti Premi ecc	10.438	11.442
Debiti per oneri di ristrutturazione	1.375	56
Debiti per contributi ASSILT	494	445
Debiti per contributi U.E. erogati a titolo di anticipo	265	246
Debiti verso dipendenti da liquidare	247	161
Debiti per titoli di viaggio prepagati	235	170
Altri debiti	263	203
Totale Debiti vs Altri	37.471	32.788

RATEI E RISCOINTI PASSIVI (E)

Ratei e altri risconti (E - 2)

Calcolati secondo il criterio della competenza temporale, i risconti ammontano a 16 € migliaia (36 € migliaia al 31 dicembre 2013), registrando nel corso dell'anno un decremento di 20 € migliaia.

Sono relativi ad interessi su prestiti così composti:

- € migliaia 4 scadenti entro l'esercizio successivo
- € migliaia 9 scadenti tra 2 e 5 anni
- € migliaia 3 scadenti oltre 5 anni

CONTI D'ORDINE

Non risultano garanzie prestate a terzi (erano 45 € migliaia nel 2013).

CONTO ECONOMICO

VALORE DELLA PRODUZIONE (A)

E' pari a 533.922 € migliaia (591.679 nello scorso esercizio) ed è così composto:

Ricavi delle vendite e delle prestazioni (A – 1)

Vendite di prestazioni di servizi a:	2014	2013
Gruppo Telecom Italia	528.503	586.760
di cui Telecom Italia S.p.A.	515.652	584.311
di cui TI Sparkle S.p.A.	10.107	333
di cui Olivetti S.p.A.	1.153	1.308
di cui H.R. Services S.r.l.	437	25
di cui Altre Società del Gruppo	1.154	783
Terzi	100	376
Totale Ricavi	528.603	587.136

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 26 € migliaia in Turchia e 26 € migliaia in Grecia e 115 € 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.

Il decremento dei ricavi rispetto al 2013 è riconducibile alla diminuzione dei ricavi verso Telecom Italia S.p.A. per 68,7 milioni di €, di cui 30,6 milioni di € imputabili alla componente a canone, tenuto conto del passaggio di attività da servizi a canone a servizi "on demand", e circa 38,1 milioni attinenti la componente "on demand", ed ai maggiori ricavi verso gli altri clienti del Gruppo, soprattutto TI Sparkle per l'aumento di perimetro riferito alla componente IT conferita.

Incrementi immobilizzazioni per lavori interni (A – 4)

Ammontano a 2.253 € migliaia (erano 820 € migliaia nel 2013) e si riferiscono essenzialmente alla capitalizzazione del personale impiegato nella realizzazione degli investimenti propri dell'azienda.

Altri ricavi e proventi (A – 5)

Ammontano a 3.065 € migliaia rispetto a 3.723 € migliaia dell'anno precedente e sono così composti:

	2014	2013
Sopravvenienze attive	680	1.406
Recuperi vari dal personale	674	696
Proventi per formazione finanziata	458	297
Rimborso personale distaccato	383	238
Recupero altre spese – prestaz. di servizio	314	291
Contributi Unione Europea	198	0
Assorbimento fondi	154	729
Recupero costi	138	60
Penali verso fornitori	59	0
Utile per alienazione di immobilizzazioni materiali	7	6
Totale altri ricavi e proventi	3.065	3.723

La diminuzione di 658 € migliaia è imputabile alle sopravvenienze attive e all'assorbimento fondo rischi, parzialmente compensata dall'incremento dei proventi per la formazione da Fondimpresa, dei contributi europei per i progetti Nemesys, ACDC ed EIT e dei recuperi di costi.

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 8 € migliaia e minori costi per 672 € migliaia rispetto a quanto stanziato nei precedenti esercizi principalmente per prestazioni professionali (510 € migliaia), costi del personale distaccato e non dipendente (40 € migliaia) e spese telefoniche (67 € migliaia).

COSTI DELLA PRODUZIONE (B)

Tale voce riporta un totale complessivo di 537.878 € migliaia rispetto ai 615.345 € migliaia dell'esercizio precedente ed include:

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

Ammontano a 1.501 € migliaia (erano 1.398 € migliaia nel 2013), di cui 964 € migliaia nei confronti di Telecom Italia S.p.A., prevalentemente per software (erano 970 € migliaia nel 2013). I costi comprendono acquisti di materiali di telefonia, di materiale di consumo, di materiali hardware e software di consumo e costi per l'acquisto di carburanti. In particolare, si segnala che i costi per l'acquisto di software sono stati 947 € migliaia (erano 977 € migliaia nel 2013).

Per Servizi (B – 7)

Ammontano a 285.466 € migliaia rispetto a 353.610 € migliaia dell'esercizio precedente, di cui 21.636 € migliaia verso Telecom Italia S.p.A (erano 19.718 € migliaia nel 2013), 3.562 € migliaia verso H.R Services erano 3.157 € migliaia nel 2013), 75 € migliaia verso Telecontact (199 € migliaia nel 2013), 602 € migliaia verso Olivetti (56 € migliaia nel 2013) e 25 € migliaia verso TI Trust. Le voci principali sono le seguenti:

	2014	2013
Prestazioni professionali IT	251.748	322.426
Costi per gestione sedi	12.500	10.928
Telefoniche	4.277	4.070
Buoni pasto	3.736	3.979
Spese viaggio	2.868	2.730
Formazione	2.443	1.974
Altri costi del personale	2.312	2.076
Costi amministrativi in outsourcing	2.161	2.264
Consumi hw e sw e Outsourcing IT	1.286	1.270
Personale distaccato e amministratori	573	529
Altre spese operative	1.562	1.364
Totale costi per Servizi	285.466	353.610

I costi per servizi 2014 hanno registrato una diminuzione di circa 68.144 € migliaia, dovuta principalmente alla riduzione dei costi delle prestazioni professionali IT per 70.678 € migliaia, in parte compensata dai maggiori costi di gestione delle sedi e della formazione.

Per godimento beni di terzi (B – 8)

Diminuiscono da 22.622 € migliaia del 2013 a 22.006 € migliaia del 2014 e si riferiscono:

- a canoni di affitto per 21.379 € migliaia (erano 21.990 nel 2013), quasi interamente verso il Gruppo Telecom Italia;
- noleggio a lungo termine mezzi di trasporto per 548 € migliaia (erano 549 € migliaia nel 2013);
- noleggi vari (attrezzature-apparati) per 79 € migliaia (erano 83 € migliaia nel 2013), di cui 51 verso Telecom Italia S.p.A (erano 47 € migliaia nel 2013).

Per il personale (B – 9)

I costi del personale, pari a 219.959 € migliaia rispetto a 228.023 € migliaia del precedente esercizio, includono:

- gli oneri per stipendi e salari pari a 157.854 € migliaia rispetto a 161.937 € migliaia del precedente esercizio;

- gli oneri sociali pari a 57.233 € migliaia rispetto a 61.052 € 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 960 € migliaia rispetto a 1.267 € migliaia del 2013;
- gli altri costi per un totale di 3.912 € migliaia, rispetto ai 3.767 € migliaia dell'esercizio 2013. Si riferiscono a contributi a fondi integrativi di assistenza sanitaria, assicurazioni non obbligatorie ed accantonamenti ai fondi vertenze del personale.

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

- al 31.12.2014 il personale dipendente è composto da n. 57 dirigenti, n. 711 quadri ed n. 2.742 impiegati, per complessive 3.510 unità;
- al 31.12.2013 il personale dipendente era composto da n. 57 dirigenti, n. 707 quadri ed n. 2.698 impiegati, per complessive 3.462 unità;

Ammortamenti e svalutazioni (B – 10)

L'importo di 8.383 € migliaia, rispetto a 7.746 € migliaia dell'esercizio 2013, esprime la quota di competenza dell'esercizio in base alla prevista utilità economica dei beni capitalizzati. L'aumento rispetto all'anno precedente è da ricondurre prevalentemente agli ammortamenti immateriali incrementati per 1.388 € migliaia a fronte di una diminuzione per 751 € migliaia degli ammortamenti materiali.

Accantonamenti per Rischi (B – 12)

Pari a 20 € migliaia nel 2014, erano pari a 8 € migliaia nel 2013, 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)

Ammontano a 543 euro migliaia (1.937 euro migliaia al 31 dicembre 2013), di cui 49 euro migliaia verso Telecom Italia S.p.A. Il decremento di 1.394 € migliaia è imputabile principalmente alla riduzione delle sopravvenienze passive e delle differenze di stanziamenti di costi che nel 2013 avevano visto la contabilizzazione di 692 € migliaia per il mancato rispetto di KPI 2012 previsti nel contratto con Telecom Italia S.p.A.

Gli oneri diversi di gestione sono riferiti a:

	2014	2013
Quote associative	376	364
Sopravvenienze passive ordinarie	100	1.143
Bolli, tributi locali, sovrattasse e altri oneri diversi	43	17
Differenza tra i costi stanziati nel precedente esercizio e quelli effettivamente pervenuti	22	267
Perdite per alienazioni	1	22
Libri, giornali e riviste	1	15
Perdite per transazioni	-	109
Beni per iniziative di rappresentanza	-	-
Borse di studio per stages e corsi	-	-
Totale oneri diversi di gestione	543	1.937

PROVENTI E ONERI FINANZIARI (C)

Il saldo totale della voce è pari a 355 € migliaia di oneri (127 € migliaia di proventi nel 2013) e comprende:

Proventi finanziari (C – 16)

Per complessivi 122 € migliaia (erano 154 € migliaia nel 2013), sono costituiti dagli interessi sul conto di corrispondenza intrattenuto con la Capogruppo e dagli 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 (87 € migliaia).

Interessi ed altri oneri finanziari (C – 17)

Per complessivi 480 € migliaia (erano 27 € migliaia nel 2013), così suddivisi:

- 468 € migliaia di interessi passivi verso società controllante, di cui 467 € migliaia relativi alla cessione dei crediti originati dalle istanze del consolidato fiscale del Gruppo Telecom Italia per il rimborso dell'IRES per la mancata deduzione dell'IRAP relativa alle spese per il personale dipendente e per la deduzione forfettaria del 10% dell'IRAP per i periodi d'imposta precedenti al 2012;
- 12 € migliaia relativi ad altri interessi e oneri finanziari.

Utili e perdite su cambi (C – 17 bis)

Il saldo presenta utili su cambi per complessivi 3 € migliaia.

PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI (E)

Il saldo proventi ed oneri straordinari è risultato negativo per 1.359 € migliaia rispetto al saldo negativo di 3.055 € migliaia del dicembre 2013, con un miglioramento di 1.696 € migliaia.

Il saldo è stato in particolare determinato da:

- proventi straordinari per 577 € migliaia (erano 537 € migliaia nel 2013), riconducibili essenzialmente per 218 € migliaia a minori imposte dirette degli anni precedenti (erano state 179 € migliaia nel 2013), e per 358 € migliaia alla proventizzazione del residuo del fondo di mobilità ex lege 223/91;
- oneri straordinari per 1.936 € migliaia (erano 3.592 € migliaia nel 2013), riconducibili agli esodi incentivati per 1.782 € migliaia (erano 1.216 € migliaia nel 2013), ai maggiori costi per la mobilità ex lege 223/91 del 2010-2012 per 24 € migliaia, a partite del personale per gli altri 129 € migliaia ed alle maggiori imposte dirette degli anni precedenti per 1 € migliaia.

IMPOSTE SUL REDDITO DELL' ESERCIZIO (E – 22)

Le imposte dell'anno risultano pari a 2.835 € migliaia e sono determinate dal saldo tra:

- le imposte correnti per 2.342 € migliaia, (erano -2.563 € migliaia nel 2013) che includono proventi dal consolidato fiscale per 3.654 € migliaia e costi per IRAP pari a 5.996 € migliaia, calcolate sulla base di una ragionevole stima dell'imponibile fiscale;
- e le imposte differite e anticipate per 493 € migliaia, rispetto alle -192 € migliaia dell'anno precedente.

Si riporta di seguito la riconciliazione tra onere fiscale teorico ed onere fiscale effettivo:

Euro: Migliaia	IRES			IRAP			TOTALE
	IMPONIBILE	IMPOSTA	%	IMPONIBILE	IMPOSTA	%	
Risultato ante imposte	-5.671			216.022			
Valore produzione netto							
Aliquota ordinaria	27,5%			3,90%			
Imposta teorica	-1.560			8.425			6.865
Variazioni permanenti in aumento	1.340	369	-6,5%	412	16	0,0%	385
Variazioni permanenti in diminuzione	-7.160	-1.969	34,7%	-1.370	-53	0,0%	-2.022
Variazioni relative al costo del lavoro				-85.936	-3.352	-1,6%	-3.352
Delta aliquota	0			959			959
	-11.491	-3.160	55,7%	129.128	5.995	2,8%	2.835

INFORMATIVA SULL'ATTIVITA' DI DIREZIONE E COORDINAMENTO

Ai sensi degli art. 2497 e seguenti del c.c., disciplinante la trasparenza nell'esercizio di attività di direzione e coordinamento di società, si dà atto che tale attività viene svolta dalla Telecom Italia S.p.A.. Nell'esercizio di tale attività:

- la Telecom Italia S.p.A. non ha in alcun modo arrecato pregiudizio agli interessi ed al patrimonio della nostra società;
- è stata assicurata una completa trasparenza dei rapporti infragruppo, tale da consentire a tutti coloro che ne abbiano interesse, di verificare l'osservanza del principio precedente;
- le operazioni effettuate con la Telecom Italia S.p.A., nonché con le società ad essa soggette, sono state effettuate secondo logiche di efficientamento ed in linea con le practice di mercato.

Sempre 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 2013 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		Via Negri, 1 - 20123 MILANO	
DATI ESSENZIALI (milioni di Euro)		<u>31/12/2013</u>	
<u>SITUAZIONE PATRIMONIALE - FINANZIARIA</u>			
Attività immateriali		32.844	
Attività materiali		10.225	
Altre attività non correnti		12.395	
Totale attività non correnti		<u>55.464</u>	
Attività correnti		7.023	
Attività cessate/Attività non correnti destinate ad essere cedute		-	
TOTALE ATTIVITA'		<u><u>62.487</u></u>	
PATRIMONIO NETTO		16.580	
Capitale	10.673		
Riserve	6.406		
Utili (perdite) accumulati, incluso l'utile dell'esercizio	<u>(499)</u>		
Passività finanziarie non correnti		29.154	
Fondi relativi al personale		762	
Fondo imposte differite		2	
Fondi per rischi e oneri		469	
Debiti vari e altre passività non correnti		<u>412</u>	
Totale passività non correnti		<u>30.799</u>	
Passività correnti		15.108	
TOTALE PASSIVITA'		<u>45.907</u>	
TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVITA'		<u><u>62.487</u></u>	
<u>CONTO ECONOMICO</u>			
Ricavi		15.304	
Risultato operativo ante ammortamenti, plusvalenze/(minusvalenze) e ripristini di valore/(svalutazioni) di attività non correnti (EBITDA)		7.537	
Risultato operativo (EBIT)		1.878	
Proventi/(oneri) da partecipazioni		(73)	
Proventi finanziari		2.458	
Oneri finanziari		(4.445)	
Utile/(Perdita) prima delle imposte		(182)	
Imposte sul reddito		(846)	
Utile/(Perdita) dell'esercizio		(1.028)	

Per un'adeguata e completa comprensione della situazione patrimoniale e finanziaria di Telecom Italia S.p.A. (Controllante) al 31 dicembre 2013, 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

Di seguito è riportato il numero medio di personale equivalente retribuito, tenuto conto della solidarietà, per categoria:

Categorie	2014	2013
Dirigenti	58,83	57,91
Quadri	643,74	666,46
Impiegati	2.414,68	2.468,37
Operai	-	-
	3.117,25	3.192,74

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 573 € migliaia.

Roma, 11 marzo 2015

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 2014 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.

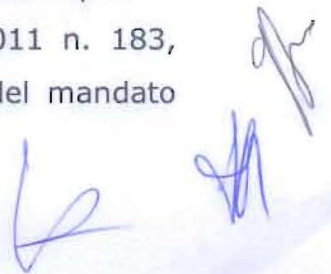
Il Collegio Sindacale, ai fini dello svolgimento delle proprie funzioni, ha acquisito, nel corso dell'esercizio, documenti, dati e informazioni sia mediante incontri e scambi informativi con le funzioni aziendali e con i rappresentanti della Società di revisione, sia sulla base di quanto riferito e della documentazione acquisita nel corso delle adunanze del Consiglio di Amministrazione, alle quali il Collegio ha regolarmente assistito.

In relazione alle attività svolte nel corso dell'esercizio, il Collegio riferisce in particolare quanto segue:

- abbiamo vigilato sull'osservanza della legge e dello statuto sociale e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione;
- abbiamo tenuto sei 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 quattro adunanze del Consiglio di Amministrazione, ricevendo dagli Amministratori informazioni sull'attività svolta e sulle operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale effettuate dalla Società. Le predette riunioni si sono svolte nel rispetto delle norme legislative e statutarie 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;

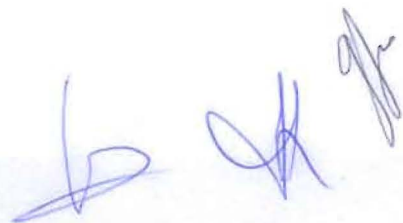


- non abbiamo rilevato né avuto indicazione dagli Amministratori e dalla Società di revisione dell'esistenza di operazioni atipiche e/o inusuali con società del Gruppo, con parti correlate o con terzi;
- le operazioni poste in essere con la società controllante, con le società del Gruppo Telecom Italia e con entità correlate sono riportate nella Relazione degli Amministratori sulla gestione, alla quale si fa rinvio anche per quanto attiene la natura dei rapporti e le condizioni applicate; sulla base delle informazioni rese disponibili, le operazioni con parti correlate sono state sottoposte alla disciplina di Gruppo, di cui alla "Procedura per l'effettuazione di operazioni con parti correlate", recepita nel sistema normativo aziendale a partire dal 1° gennaio 2011.
Nella Relazione sulla Gestione gli Amministratori forniscono informativa, ai sensi di legge, sull'attività di direzione e coordinamento svolta da Telecom Italia S.p.A., rappresentando che l'esercizio di tale attività non ha in alcun modo arrecato pregiudizio agli interessi ed al patrimonio della Società; è stata assicurata una completa trasparenza dei rapporti infragruppo; le operazioni effettuate con Telecom Italia S.p.A., nonché con le società ad essa soggette, sono state effettuate secondo logiche di efficientamento ed a condizioni di mercato, cioè a condizioni che si sarebbero applicate fra parti indipendenti;
- abbiamo acquisito conoscenza e vigilato sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo adottato dalla Società anche tramite la raccolta di informazioni dai responsabili delle funzioni;
- relativamente al sistema di controllo interno, diamo atto che la Società:
 - ha adottato ed aggiorna costantemente il Modello Organizzativo 231, ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 e successive integrazioni, al fine di prevenire la commissione di reati che possano comportare una responsabilità della Società. Ricordiamo 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 mandato



consiliare, 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, con contestuale superamento del preesistente Organismo di Vigilanza 231. Conseguentemente, a far data dalla suddetta deliberazione, il Collegio Sindacale di TI Information Technology svolge le funzioni di organismo di vigilanza e ne riferisce con propria Relazione, di norma su base semestrale, al Consiglio di Amministrazione. 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 dalla 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;

- nella riunione del 30 ottobre il Consiglio di Amministrazione ha recepito la "Procedura per la gestione interna e la comunicazione al pubblico delle informazioni privilegiate" adottata dal Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia del 5 agosto 2014, superando quella precedentemente in vigore e promuovendone l'applicazione. Ha, inoltre, delegato alla Capogruppo la responsabilità e la tenuta del cosiddetto Registro delle Persone Informate e, al fine di assicurare un efficace flusso informativo verso Telecom Italia, ha individuato il proprio referente;
- 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;



- abbiamo proceduto allo scambio di informazioni con il Collegio Sindacale della Capogruppo;
- non sono pervenute denunce ex art. 2408 c.c..

Nel corso dell'attività di vigilanza, come sopra descritta, non sono emersi elementi significativi tali da richiedere la menzione nella presente relazione.

Il progetto di bilancio al 31 dicembre 2014 è stato messo a disposizione del Collegio Sindacale, unitamente alla Relazione degli Amministratori sulla gestione, nei termini previsti dall'art. 2429 c.c..

Abbiamo esaminato il progetto di bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2014 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 formulare. Abbiamo verificato l'osservanza delle norme di legge inerenti la predisposizione della Relazione degli Amministratori sulla gestione.

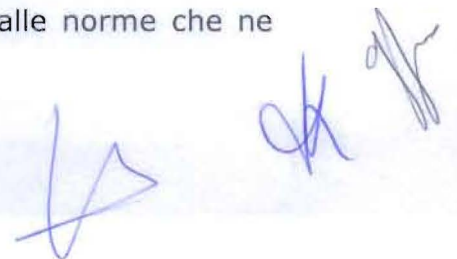
Per quanto a nostra conoscenza, il Consiglio di Amministrazione, nella redazione del bilancio, non ha derogato alle norme di legge ai sensi dell'art. 2423, comma quattro, codice civile.

Signori Soci,

il progetto di bilancio dell'esercizio 2014 di TI Information Technology S.r.l. che il Consiglio di Amministrazione sottopone al vostro esame ed approvazione presenta una perdita di euro 8.505.347,62; il patrimonio netto ammonta a euro 31.212.020,52.

Il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di proporre all'Assemblea la copertura della perdita mediante utilizzo di pari importo della riserva per versamento in conto coperture perdite.

Il Collegio Sindacale, in considerazione di quanto in precedenza evidenziato e tenuto conto che la Società di revisione PricewaterhouseCoopers S.p.A. nella sua relazione rilasciata in data 23 marzo 2015 non esprime rilievi o riserve e attesta che il bilancio di esercizio è conforme alle norme che ne



disciplinano i criteri di redazione e rappresenta in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria e il risultato economico della Società, non ha obiezioni da formulare in merito all'approvazione del bilancio chiuso il 31 dicembre 2014 e alla proposta di deliberazione formulata dal Consiglio di Amministrazione.

Il Collegio ricorda che con l'Assemblea convocata per l'esame e l'approvazione del progetto di bilancio dell'esercizio 2014, scadrà il mandato degli organi sociali. Invita, pertanto, l'Assemblea a deliberare in merito

Roma, 31 marzo 2015

IL COLLEGIO SINDACALE

Prof. Gaetano Troina, Presidente

Dott.ssa Giuseppina Fusco

Prof. Gianfranco Zanda





**RELAZIONE DELLA SOCIETA' 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 2014

RELAZIONE DELLA SOCIETA' 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 2014. 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. E' 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 2014.
- 3 A nostro giudizio, il bilancio d'esercizio della Telecom Italia Information Technology Srl al 31 dicembre 2014 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 A titolo di richiamo di informativa, segnaliamo quanto segue:
 - l'informativa sui significativi rapporti di natura commerciale e finanziaria con la controllante Telecom Italia SpA come descritto dagli amministratori nella nota "Informativa sull'attività di direzione e coordinamento";
 - l'informativa fornita dagli amministratori nella relazione sulla gestione al paragrafo "Indicatori di rischio", richiamato nella nota integrativa, in merito alle ragioni sottostanti la redazione del bilancio sulla base del presupposto della continuità aziendale.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale e amministrativa: **Milano** 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 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** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640211 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Brescia** 25123 Via Borgo Pietro Wuhrer 23 Tel. 0303697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 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



- 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. E' 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 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 2014.

Torino, 23 marzo 2015

PricewaterhouseCoopers SpA

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Molari', is written over the printed name.

Mattia Molari
(Revisore legale)