



INFORMATION TECHNOLOGY

**BILANCIO DI
TELECOM ITALIA INFORMATION TECHNOLOGY S.r.l.
AL 31 DICEMBRE 2015**



A small, handwritten mark or signature in the bottom right corner of the page, consisting of a few stylized, overlapping strokes.

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 (1)

Gianluca Pancaccini	Presidente e Amministratore Delegato
Simone Battiferri	Consigliere
Stefano Ciurli	Consigliere
Mario Di Loreto	Consigliere
Giuseppe Opilio	Consigliere
Paolo Vantellini	Consigliere
Enrico Zampone	Consigliere

Collegio Sindacale (2)

Ferdinando Superti Furga	Presidente
Umberto La Commara	Sindaco effettivo
Gianfranco Zanda	Sindaco effettivo
Roberto Capriata	Sindaco supplente
Marco Mencagli	Sindaco supplente

Società di Revisione (3)

PricewaterhouseCoopers S.p.A.

- 1) Il consiglio di Amministrazione è stato nominato dall'Assemblea dei soci del 16.04.2015 per il triennio 2015-2017
- 2) Nominato dall'Assemblea dei soci del 16.04.2015 per il triennio 2015-2017
- 3) Incarico conferito dall'Assemblea dei soci del 23 marzo 2010 per il novennio 2010-2018

SOMMARIO

1 SITUAZIONE DELLA SOCIETÀ E SINTESI DELLA GESTIONE 2015	5
2 RISULTATI DELLA GESTIONE 2015	7
2.1 Analisi delle principali voci di Conto Economico	7
2.2 Investimenti	10
2.3 Risorse Umane/Personale	15
3 ANDAMENTO DELLE ATTIVITÀ	21
3.1 TI S.p.A.	21
3.1.1 <i>Trasformazione</i>	22
3.1.2 <i>Razionalizzazione/Evoluzione Architettuale</i>	35
3.1.3 <i>Gestione/Manutenzione delle attività correnti</i>	56
3.1.4 <i>Altre attività verso TI S.p.A.</i>	65
3.2 Aziende del Gruppo Telecom Italia	70
3.3 Mercato esterno	74
3.3.1 <i>Mercato esterno (attraverso Telecom Italia Divisione Business)</i>	74
3.4 Qualità, Certificazioni e altre attività interne	77
4 EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE ED EVENTI SUCCESSIVI	99
5 SCHEMI RICLASSIFICATI	100
6 INDICATORI DI RISCHIO	104
7 ULTERIORI INFORMAZIONI	105



INFORMATION TECHNOLOGY

- ✓ SITUAZIONE DELLA SOCIETÀ E SINTESI DELLA GESTIONE 2015
- ✓ RISULTATI DELLA GESTIONE 2015

1 SITUAZIONE DELLA SOCIETÀ E SINTESI DELLA GESTIONE 2015

Il conto economico al 31 Dicembre 2015 chiude con una perdita di 22.381 € migliaia, rispetto ad una perdita di 8.505 € migliaia del Dicembre 2014, dopo aver accantonato 1.206 € migliaia al Trattamento di Fine Rapporto di Lavoro Subordinato e computato ammortamenti e svalutazioni per 9.979 € migliaia ed effettuato accantonamenti ai fondi rischi per 345 € migliaia.

In particolare, la maggior perdita del 2015 per 13.876 € migliaia rispetto a quella dell'analogo periodo del 2014 è dovuta:

- al peggioramento del risultato operativo per 22.039 € migliaia, essendosi la perdita operativa attestata a 25.996 € migliaia rispetto a 3.957 € migliaia dell'anno precedente. A fronte dell'incremento del valore della produzione per circa 28.697 € migliaia, principalmente per effetto dell'incremento dei ricavi (29.949 € migliaia), è corrisposto infatti un incremento dei costi operativi di circa 50.736 € migliaia, riconducibile sia all'incremento del costo del lavoro per 7.336 € migliaia, delle prestazioni professionali e consumi IT per circa 41.307 € migliaia e degli altri costi operativi aumentati rispetto all'anno precedente di 2.093 € migliaia;
- al miglioramento dei risultati della gestione finanziaria per 408 € migliaia. Il saldo è stato positivo per 53 € migliaia rispetto al saldo negativo di 355 € migliaia nell'anno precedente;
- al peggioramento del saldo proventi ed oneri straordinari per 2.994 € migliaia, riconducibile principalmente all'aumento per 2.844 € migliaia degli oneri netti di ristrutturazione sostenuti nel 2015 rispetto all'anno precedente, a seguito degli accordi sulla mobilità (legge n. 223/1991) e sull'art. 4 della legge n.92/2012 (legge Fornero) per i dirigenti;
- a maggiori proventi da adesione al consolidato fiscale e minore Irap per 10.749 € migliaia.

Relativamente al contratto 2015 per la fornitura di servizi informatici con Telecom Italia S.p.A., nel mese di marzo è stato stipulato l'atto integrativo per il 2015 che, secondo logiche di efficientamento ed in linea con le *practices* di mercato, ha fissato il valore del canone annuo 2015 in circa 193 mln di €, con una riduzione del valore di circa 12 mln di € su base annua rispetto al 2014. A seguito delle azioni condotte sul personale dopo marzo finalizzate all'ottimizzazione dei perimetri di attività tra Telecom Italia Information Technology S.r.l. e le Funzioni Network/Tilab di Telecom Italia S.p.A., con il passaggio di 67 dipendenti da TI IT a TI S.p.A., ed alla riorganizzazione delle attività di Security del Gruppo Telecom Italia, con il passaggio di 27 dipendenti da Telecom Italia Information Technology a TI S.p.A., si è proceduto alla stipula di un atto integrativo che ha comportato una riduzione ulteriore dei canoni di circa 3 mln di €.

Per le attività "on demand" è sempre 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).

W

2 RISULTATI DELLA GESTIONE 2015

2.1 Analisi delle principali voci di Conto Economico

► Valore della Produzione

Il valore della produzione del periodo in esame ammonta a 562.619 € migliaia (533.922 € migliaia nel corrispondente periodo 2014) ed è determinato, oltre che dai ricavi per 558.552 € migliaia (erano 528.603 € migliaia nel 2014), dalle capitalizzazioni dei costi della manodopera sociale dedicata allo sviluppo di software interno per 1.893 € migliaia (erano 2.254 € migliaia nel 2014), e dagli altri proventi che si sono attestati a 2.174 € migliaia rispetto ai 3.065 € migliaia del 2014.

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

Euro/000	2015	2014	Diff.
verso:			
Telecom Italia S.p.A	547.783	515.652	32.131
TI Sparkle S.p.A	7.844	10.107	-2.263
TI Digital Solution S.p.A.	1.139	685	454
Olivetti S.p.A.	996	1.153	-157
HR Services S.r.l.	465	437	28
Altre Società del Gruppo Telecom Italia	325	469	-144
Gruppo Telecom Italia	558.552	528.503	30.049
Terzi	-	100	-100
Totale Vendite prestazioni e servizi	558.552	528.603	29.949

L'incremento dei ricavi per 29.949 € migliaia rispetto all'esercizio precedente è riconducibile per lo più ai maggiori ricavi verso Telecom Italia S.p.A., che hanno registrato un incremento della componente on demand di circa 47,6 milioni di euro a fronte della riduzione di circa 15,5 milioni di euro della componente a canone, passata da 205,5 milioni di euro a 190 milioni di euro, a seguito di efficientamenti sulle attività running e delle

menzionate ottimizzazioni dei perimetri di attività tra Telecom Italia Information Technology S.r.l. e le Funzioni Network/Tilab di Telecom Italia S.p.A.

Gli altri proventi, pari a 2.174 € migliaia, sono essenzialmente riconducibili:

- a riaddebiti costi nei confronti dei dipendenti per 548 € migliaia per benefit ed attività di welfare, recuperi costi per 218 € migliaia e penali applicate nei confronti di fornitori per inadempienze contrattuali per 17 € migliaia;
- alle sopravvenienze attive legate a partite pregresse (321 € migliaia), relative prevalentemente a minori prestazioni professionali IT e a minori spese telefoniche;
- ai proventi derivanti dai rimborsi di personale distaccato (292 € migliaia) ed ai proventi relativi a progetti formativi il cui finanziamento è stato approvato da Fondimpresa (259 € migliaia);
- a contributi dell'Unione europea per il progetto Nemesys ed EIT (137 € migliaia);
- all'assorbimento fondi rischi vertenze (364 € migliaia);
- ed infine ad utili da alienazione di alcuni beni (18 € migliaia).

► Costi della Produzione

I costi della produzione (inclusi gli ammortamenti) sono stati pari a 588.615 € migliaia (537.879 € migliaia a dicembre 2014).

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

- **Prestazioni Professionali e consumi IT.** Nel corso del 2015 si è registrato un incremento di 41.791 € migliaia delle prestazioni professionali IT (da 251.748 € migliaia del 2014 a circa 293.539 € migliaia del 2015). Tale incremento è riconducibile per circa 5,4 mln di € alla componente a canone verso Telecom Italia, anche a seguito di interventi di stabilizzazione, e 36,4 mln di € all'aumento dei ricavi per la componente on demand e verso gli altri clienti.
Per quanto riguarda i costi legati ai consumi IT, nel 2015 si sono attestati a 1.750 € migliaia (749 € migliaia tra i costi per servizi e 1.001 € migliaia tra costi per materie prime e consumi) con un decremento di 484 € migliaia rispetto ai 2.234 € migliaia del 2014 (1.287 € migliaia tra i costi per servizi e 947 € migliaia tra costi per materie prime e consumi).
- **Costo del lavoro.** Il costo del lavoro, al netto degli esodi, è stato pari a 227.295 € migliaia rispetto ai 219.959 € migliaia del 2014. L'incremento di circa 7,3 milioni di € è imputabile:
 - da una parte, ai minori benefici derivanti dall'applicazione dei contratti di solidarietà e contributi solidarietà degli anni precedenti per 14,1 mln, alle variazioni CCNL e retributive per 3 mln di €, alle minori proventizzazioni di oneri degli anni precedenti per 0,9 mln;
 - dall'altra, alla minore consistenza del personale (circa 5,9 mln di €), ai minori costi derivanti dal PDR e dalla politica meritocratica (circa 2,4 mln di €), alle prestazioni ed indennità che unitamente alla maggiore fruizione di ferie e festività hanno prodotto una riduzione di costi per circa 2,4 mln di €.
- **Altri Costi di produzione** Nel 2015 i costi esterni diversi dalle categorie precedenti sono stati pari a 66.031 € migliaia (erano 63.938 € migliaia del 2014), con un incremento di 2.093 € migliaia. Sull'andamento hanno inciso soprattutto :

- o da una parte, la diminuzione dei costi della logistica per 1.920 € migliaia, a seguito degli interventi di razionalizzazione degli spazi e rilascio delle sedi, e della formazione per 491 € migliaia,
- o dall'altra, l'incremento della spesa per telefonia per 2.374 € migliaia, riconducibile specialmente al servizio di trasmissione dati, degli ammortamenti e svalutazioni per 1.596 € migliaia (891 € migliaia sono state le svalutazioni sostenute nel 2015 relativamente ai crediti verso clienti), del personale distaccato per 218 € migliaia e delle spese viaggio per 205 € migliaia.

► **Proventi e Oneri Finanziari**

Il saldo dei proventi/oneri finanziari presenta un miglioramento di 408 € migliaia, passando da un saldo negativo di 355 € migliaia del 2014 ad un saldo positivo di 53 € migliaia del 2015, imputabile essenzialmente ai minori interessi passivi derivanti dalla cessione nel 2014 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 4.353 € migliaia di dicembre 2015 (nel 2014 era stato negativo per 1.359 € migliaia) presenta una variazione di 2.994 € migliaia.

Il peggioramento del saldo rispetto allo scorso esercizio è stato determinato essenzialmente dall'incremento per 2.844 € migliaia degli oneri di ristrutturazione al netto delle proventizzazioni di parte del fondo di mobilità ex *lege* 223/91. A dicembre 2015 sono stati infatti registrati 4.292 € migliaia di oneri di ristrutturazione, di cui 1.551 € migliaia per esodi incentivati ed il resto per oneri riconducibili alla mobilità ed all'applicazione dell'art. 4 della legge n.92/2012 per i dirigenti (I. Fornero). Nel 2014 erano stati contabilizzati 1.448 € migliaia di oneri netti di ristrutturazione (1.806 € migliaia di oneri, essenzialmente riconducibili agli esodi e 358 € migliaia di proventizzazioni del fondo). Il saldo ha risentito inoltre della diminuzione di 179 € migliaia dei proventi legati alle imposte degli anni precedenti (circa 39 € migliaia nel 2015 rispetto ai 218 € migliaia del 2014), compensata in parte da una riduzione per 29 € migliaia degli altri oneri straordinari, per lo più legati a partite del personale.

2.2 Investimenti

► Investimenti

Nel corso del 2015 sono stati effettuati investimenti per 10.172 € migliaia (14.067 € migliaia nel 2014). Gli investimenti sono riconducibili a investimenti immateriali per 6.905 € migliaia (erano 6.958 € migliaia nel 2014) e di natura materiale per 3.267 € migliaia, per rinnovo delle dotazioni interne, in particolare i cellulari, e dei server (erano 7.109 € migliaia nel 2014).

Gli investimenti immateriali hanno riguardato:

- ✓ **Evoluzione Sistemi della Domanda IT 2015** (1.689 € migliaia) - L'iniziativa si declina nel supporto del processo di gestione della domanda della produzione IT attraverso la realizzazione e/o adeguamento dei sistemi ai processi e modelli di gestione di 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 2015 sono state realizzate le seguenti attività: realizzazione reportistica (Current Performance) sul Tool Service Management per il monitoraggio dei servizi erogati a Telecom Italia; evoluzione gestione Ticket e ottimizzazione procedure batch notturne sul sistema Artemis; evoluzione report e funzionalità to do list, PMO configurazione e gestione siti di progetto sul sistema di gestione della domanda, porting architetturale sistema e integrazione con sistema "IAM" (Identity Access Management) per la gestione degli utenti del Artemis, Gestione Agile e nuovi report sul sistema "DDM" (Delivery&Demand Management), gestione incompatibilità sul catalogo offerte mobile, gestione consolidamento tool reporting con aggiornamento sistema on demand per il sistema "MAR" (Modulo Avanzamento Ricavi), manutenzione evolutiva calcolo ciclo attivo, evoluzione sito DS, predisposizione dei sistemi della domanda al 2016, evoluzione report Tracking Agesp.

- ✓ **Nuovo Modello di Funzionamento - Monitoraggio Industriale** (865 € migliaia) - L'iniziativa si declina nella realizzazione del Sistema Monitoraggio Industriale a supporto del nuovo Modello di Funzionamento IT al fine di avere una maggiore tempestività e disponibilità delle informazioni a supporto del processo decisionale. Nel periodo di riferimento, sono state realizzate le seguenti attività:
 - Analisi funzionale e specifiche tecniche del sistema
 - Analisi funzionale e specifiche tecniche del sistema
 - Realizzazione procedure alimentazione sistema
 - Funzionalità di configurazione proxy e indicatori mediante utilizzo di wizard
 - Area configurazione
 - Report di preview e controllo
 - Upload Center refresh dati con Cruscotto di controllo

- Gestione "eccezioni" proxy
 - Gestione modelli e calcolo costi attesi e avanzamento produzione atteso YTD
 - Roll up sistema in ambiente di esercizio
 - Parallelo esercizio
- ✓ **Evoluzione sistema gestione integrata economics** (1.131 € migliaia) – Nel corso del 2015 sono state effettuate le seguenti attività:
- Contabilità Industriale - Implementazione (disegno applicativo e configurazione) e Impact Analysis e System Integration
 - Semplificazione workflow - Modello di Gestione delle variazioni - Implementazione (disegno applicativo e configurazione) e Impact Analysis e System Integration
 - Evoluzione del modello di funzionamento - Implementazione (disegno applicativo e configurazione) e Impact Analysis e System Integration
 - Modello di integrazione processiva/ applicativa/ modello dati - Impact Analysis/System Integration e Implementazione (disegno applicativo e configurazione)
 - Attività sui sistemi - Attività di configurazione e supporto
- ✓ **Sistemi per la gestione amministrativa e finanziaria** (491 € migliaia) – Nel corso del 2015 sono state svolte le seguenti attività:
- Modello di gestione del Ciclo Attivo - Impact Analysis e System Integration e Implementazione del modello di gestione e definizione di regole e reportistica per il monitoraggio end-to-end: disegno applicativo, configurazione
 - Pianificazione economico-patrimoniale e finanziaria integrata – attività di Impact Analysis e System Integration finalizzate all'implementazione delle funzionalità pianificate nel 2016.
- ✓ **Infrastructural Capacity TI IT** (161 € migliaia) – L'obiettivo di tale processo è stato quello - partendo dalla fotografia della disponibilità e dello stato di saturazione delle grandezze Infrastrutturali monitorate (server Virtuali, Storage, Lan Passiva, Spazio, Energia) e partendo dalle previsioni di business (necessità di breve, medio e lungo termine) - di razionalizzare l'utilizzo delle risorse e di attivare il processo di refill just-in-time, in coerenza con i trend. Nel 2014 il processo è entrato a regime e nel periodo di riferimento, sono state presentate al Top Management le features del tool e le sue potenzialità e il servizio è esercito anche con analisi ed evidenze di indicatori per linee di Business (per applicazione).
- ✓ **Sistema Documentale** (94 € migliaia) – L'iniziativa SDA nasce per «informatizzare» e «standardizzare» le procedure interne TI IT finalizzate all'acquisto di beni e servizi, con l'obiettivo di rendere più efficiente il processo approvativo. La soluzione implementa le seguenti funzionalità nell'ambito TI IT:

- Document Management - per la dematerializzazione, classificazione, archiviazione e visualizzazione Role Access Based dei documenti
 - Workflow Management - per la dematerializzazione, classificazione, archiviazione e visualizzazione Role Access Based dei documenti
 - Firma Digitale - per attestare l'autenticità e l'unicità del firmatario del documento
- ✓ **Ambienti di sviluppo e collaudo** (1.109 € migliaia) - Iniziativa che prevede il potenziamento degli ambienti di sviluppo e collaudo sia in termini HW, con l'obiettivo di avere una farm delle diverse tecnologie utilizzate in ambito di sviluppo e collaudo con prestazioni adeguate al carico di lavoro indotto dai nuovi sviluppi e dalle attività di manutenzione dei sistemi in esercizio, sia in termini SW cross farm con l'obiettivo di garantire la crescita di volumi. In ambito Work Force Management, sono state effettuate le seguenti attività: definizione requisiti; redazione specifiche di interfaccia e specifiche di dettaglio; esecuzione attività di sviluppo e avvio del piano di collaudo.
- ✓ **Sistemi Miglioramento Servizi IT** (1.365 € migliaia)
- **Tool di Vendor Monitoring** - Il tool di Vendor Monitoring consente la realizzazione di viste di analisi eterogenee e mirate per i diversi stakeholders interessati e, nel corso del 2015, è stato integrato attraverso tre linee di intervento principali:
 - Completamento del processo di tipizzazione dei Vendor
 - Revisione del processo di autorizzazione delle richieste di accesso e della relativa strumentazione a supporto
 - Revisione di processi, ad oggi identificati come time consuming, e definizione di strumenti a supporto delle attività di processo

Si vuole così raggiungere una maggiore comprensione delle performance dei Vendor e dei fenomeni impattanti la spesa verso fornitori esterni di TI IT, un più puntuale controllo degli accessi da parte delle risorse del fornitore, la riduzione dei tempi realizzazione Piano Acquisti e eventuale re-focus, un maggiore controllo della qualità delle forniture esterne, una riduzione dei tempi di autorizzazione e maggiore controllo delle trattative dirette. Nel periodo di riferimento, il tool di Vendor Monitoring è stato arricchito delle seguenti nuove funzionalità: implementazione del controllo delle richieste di accesso; revisione del workflow di gestione delle trattative dirette; requisitazione e realizzazione di un tool per la gestione delle anagrafiche fornitori, contratti e subappalti a supporto dell'integrazione eRas-lam (portali autorizzazione e identificazione per la gestione accessi fisici e logici); requisitazione e realizzazione di un tool per la lavorazione dei "KPI" (Key Performance Indicator) definiti nei contratti di Vendor Rengineering, in particolare per la raccolta dei dati dal "Cruscotto ADM" e da altre fonti e per la loro trasformazione in un tracciato coerente con quello atteso dal Sistema VM; analisi per la realizzazione di un modello per il calcolo del corrispettivo variabile (contratti non Vendor Rengineering e non Application

W

Management); realizzazione di funzionalità per il popolamento di un "Tableau de Bord" di OS.VM; tool per il calcolo e la rappresentazione grafica dei tempi di rilascio dei Buoni d'Ordine.

È stata completata l'attività di tipizzazione dei Vendor con la definizione del modello dati a supporto delle attività di analisi dei processi di Vendor Monitoring, con un benchmark di analisi sui Top Vendor (focus servizi professionali) e la verifica del modello per il calcolo della produttività sui top6 per definire le specifiche di aggiornamento del tool.

È in corso l'analisi delle attuali modalità e degli strumenti per il calcolo dei KPI contrattuali e del corrispettivo variabile da corrispondere ai Vendor al fine di produrre le specifiche per implementare il tool di VM.

Sono in corso di realizzazione: tool per automatizzare il calcolo e la rappresentazione grafica dell'invio della richiesta di nulla osta all'AD per il subappalto; tool per l'automazione del calcolo del corrispettivo variabile per contratto; requisiti per le estrazioni da "SAP" (Systems, Products&Applications) di avanzamento economico ed accertamenti.

- Monitoring delle Performance - Il progetto prevede la costruzione di uno strumento per il monitoraggio delle performance aziendali che abiliti il presidio di tutte le aree di competenza della Funzione e supporti una lettura integrata di diversi fenomeni. Nel corso del 2015, il tool evolverà secondo quattro linee di intervento:
 - o Introduzione di viste di monitoraggio dedicate per le diverse fasi del ciclo di vita del software, anche in coerenza con l'indirizzo evolutivo previsto dal nuovo modello di funzionamento
 - o Approfondimento monitoraggio servizi, al fine supportare il corretto indirizzamento delle azioni di efficientamento sui sistemi aziendali più critici per l'erogazione dei servizi di Telecom Italia
 - o Integrazione verticale di nuove aree e prospettive di monitoraggio, per l'estensione del perimetro di monitoraggio da parte della Funzione
 - o Introduzione di viste integrate tra le diverse aree di monitoraggio, per abilitare il presidio end-to-end dei processi produttivi aziendali.

Attività erogate, nel periodo di riferimento, sulla Dashboard Operations Support (ambiente Qlikview e ambiente NPrinting):

- o predisposizione della sezione Quality of Service, dashboard indirizzato al management;
- o predisposizione dei contributi per la produzione del report Business Review;
- o analisi dell'effort delle risorse interne ripartito per tipologia di attività;
- o caricamento per un sottoinsieme di servizi, dei dati del Bollettino dei Service Manager;
- o predisposizione dei contributi del report Performance Operativa;
- o calcolo dei "KPI" di Assurance a partire dai dati elementari (trouble ticket);
- o schedulazione, generazione e distribuzione del report Business Review a partire dai dati predisposti nel primo semestre in ambiente Qlikview

È stata, inoltre, approfondita una vista di quattro servizi di business per i quali sono state individuate le applicazioni costituenti per pervenire ad una rappresentazione grafica che esalti le caratteristiche comuni ed evidenzi le principali criticità del percorso; è stato effettuato, con un

Gruppo di lavoro congiunto con i Service Manager e le funzioni di Infrastrutture e Architetture, un censimento dei servizi di business più significativi (16 servizi) delle Aree Business, Consumer, Fatturazione e Wholesale, descrivendo il percorso applicativo seguito per l'espletamento del servizio (attraversamento delle applicazioni interessate) con l'indicazione dei diversi passi del processo rapportato alla logica e-TOM. In ambiente SAS è stato realizzato un prototipo per la rappresentazione integrata dei dati caratteristici degli elementi costituenti tali Servizi di Business, le relative applicazioni e i flussi dati.

È stato implementato il tool PRISMA con nuove funzioni per la stima dei FP e dei gg/persona attesi per commessa, con un'utenza pilota, ne è stata esercitata una versione sperimentale che ha consentito di ottenere feedback per tarare gli algoritmi utilizzati e implementare le specifiche per estendere ad un orizzonte temporale pluriennale la preventivazione della commessa e stabilire le modalità di gestione dei workflow per l'inserimento degli input di execution e di progettazione; il tool è stato implementato con funzionalità per l'analisi della produzione dei FP YTD con la possibilità di confrontare i valori su più anni, nonché di prevedere i dati di chiusura dell'anno in corso.

Nell'ambito delle "Soluzioni per l'analisi delle performance industriali nelle Operations" è stato prodotto un prototipo per la previsione e la gestione di commesse di "Gestione Applicazioni" e "Gestione Infrastrutture", sono stati aggiornati gli standard aziendali e definite le modalità di monitoraggio a consuntivo e aggiornamento degli standard aziendali.

1.4

W

2.3 Risorse Umane/Personale

► Organizzazione

Il modello organizzativo TI IT ha subito nel corso del 2015 varie rivisitazioni. Una prima riconfigurazione organizzativa operata nella prima parte dell'anno ha riguardato le funzioni BSS Mass Market, Technical Security, IT Infrastructure, People Value.

BSS Mass Market

La Funzione BSS Mass Market, in esito alla messa in produzione dei nuovi sistemi realizzati nell'ambito dei Progetti di Trasformazione Digitale (Cliente Digitale e Digital BSS) ed alla conseguente implementazione dei modelli operativi di riferimento per il contesto Digital, è stata oggetto di un intervento organizzativo incentrato sulla creazione di 4 funzioni: due "Digital Core Service Engineer" e "Digital Channel eCommerce Engineering" focalizzate sullo sviluppo di soluzioni software ed altre due "Digital Core Service MNT" e "Digital Channel & Vas Service MNGT" dedicate alla manutenzione correttiva ed alla la gestione applicativa delle soluzioni software.

Technical Security

La rivisitazione organizzativa della struttura di Business Support Office di Telecom Italia S.p.A. e del modello di presidio dei processi di sicurezza tecnica e degli *incident* di sicurezza, che ha comportato l'attribuzione a Group Business Assurance delle componenti di policy making, technical evaluation & implementation e business continuity (in confluenza da Technical Security di TI IT e Security) e l'assegnazione a Security delle componenti di ICT Incident Monitoring (in confluenza da Technical Security di TI IT), ha richiesto una successiva rivisitazione dell'assetto organizzativo della funzione Technical Security di TI IT. In particolare, il principale intervento ha interessato le attività di Risk Management per le quali si è operata una ricomposizione nella nuova funzione ICT Risk Management (ex Demand & Risk Management), con il contestuale superamento della funzione Security Operations. Alla funzione ICT Risk Management è stata attribuita la responsabilità di definire le procedure operative, i profili di sicurezza, i piani di trattamento del rischio ed il relativo monitoraggio. Alla funzione è stato, inoltre, attribuito il coordinamento dell'esecuzione del programma strutturato di sicurezza. Un ulteriore intervento organizzativo ha riguardato l'accorpamento delle attività di demand e collaudo nella funzione di Security Engineering.

IT Infrastructure

La funzione Messaging Monitoring & Competence Center, allocata in ambito Control Room & Technical Management, è stata ridenominata "Network Management Center" con la responsabilità di garantire le attività di supervisione, delivery, gestione ed assurance dei sistemi di rete e di sicurezza relativi alle Local Area Network dei Data Center Corporate.

People Value

15

La funzione People Value è stata ridenominata "People Value Business Partner TI IT" ed, in esito all'evoluzione organizzativa che ha interessato la struttura di People Value di Telecom Italia S.p.A., riporta funzionalmente a "People Value Business Partner Piattaforme, Reti, Sistemi". Un ulteriore intervento organizzativo ha riguardato il superamento della funzione Planning & Organization con contestuale accentramento delle attività di progettazione e gestione del sistema organizzativo e professionale nella funzione di Telecom Italia S.p.A. Piattaforme, Reti e Sistemi, in ambito Organizational Effectiveness. Infine, le funzioni People Management, Industrial Relations e Process Management sono state ridenominate rispettivamente "People Value Business Partner", Trade Union Relations, Process & Procedures Design.

Il modello organizzativo TI IT è stato rivisitato ulteriormente negli ultimi mesi. In particolare gli interventi si sono resi necessari per migliorare le performance delle catene di delivery Retail e Wholesale che avevano generato delle criticità e per garantire la migliore realizzazione del programma di trasformazione adottato per far fronte ai rilievi dell'AGCM (delibera A428).

Le modifiche organizzative hanno riguardato:

- la creazione di una Task Force Delivery Fisso, a riporto dell'Amministratore Delegato.
- la creazione di una Task Force dedicata ai programmi di trasformazione, a riporto dell'AD.
- Modifiche in ambito Infrastructure - si è proceduto con la creazione di una funzione di Service Management, con la responsabilità di garantire l'assurance dei processi di business in situazioni di continuità del servizio ed in caso di incidenti o problemi, rafforzando le attività precedentemente previste in ambito "Demand & Service Management
- Modifiche in ambito Application Development Management - Si è proceduto con la creazione di una funzione dedicata a supportare le attività Wholesale, con la responsabilità di realizzare un nuovo CRM, e con la creazione di una struttura dedicata al New Delivery Tecnico Unico

Inoltre, è stata superata la funzione ADM - Sparkle, che aveva realizzato la fase di migrazione del ramo di Azienda e sono state attribuite le attività all'interno delle strutture esistenti.

Alla data del 31 dicembre 2015 il modello TI IT comprende, oltre alle cariche di Amministratore Delegato e Presidente, 45 posizioni organizzative.

► Organici

L'organico di TI IT - al 31 dicembre 2015 - è pari a 3.329 unità ripartito tra 57 dirigenti (1,7%), 663 quadri (19,9%), 2.609 impiegati (78,4%).

L'organico interessato da occupazione part-time è pari a 204 risorse.

L'età media è pari a 49,19 anni.

Il tasso di scolarizzazione si distingue per il 53,2% di laureati ed il 46,5% di diplomati.

Il genere è suddiviso tra il 33,5% di donne ed il 66,5% di uomini.

► Relazioni Sindacali

L'attività relazionale nel I trimestre del 2015 è stata caratterizzata, sul piano nazionale, dagli incontri svoltisi rispettivamente l'11 febbraio con le Segreterie Nazionali SLC-CGIL, FISTel- CISL e UILcom-UIL ed il 4 marzo anche con le RSU aziendali nel corso dei quali sono stati illustrati i principali risultati conseguiti nel 2014 e i drivers dell'arco di piano 2015-17.

Sono state, altresì, comunicate ed illustrate tre azioni di ottimizzazione con Telecom Italia S.p.A., di seguito riepilogate, evidenziandone i razionali, il numero di persone interessate con le relative ripartizioni territoriali ed i criteri di individuazione:

- razionalizzazione dei perimetri di attività tra Telecom Italia Information Technology S.r.l. e le Funzioni Network/Tilab di Telecom Italia S.p.A.;
- riorganizzazione delle attività di Security del Gruppo Telecom Italia;
- realizzazione di internalizzazioni nell'area Commercial di Telecom Italia S.p.A. con il supporto di Telecom Italia Information Technology S.r.l..

Telecom Italia Information Technology Srl, con lettera del 17 giugno 2015 ha avviato una procedura di mobilità, conclusasi con la firma dell'accordo con le OO.SS e le RSU Nazionali e Territoriali il 2 luglio 2015, ai sensi della legge n. 223/1991, a valere per il personale operante nella struttura di "IT Infrastructure" per complessivi n. 50 lavoratori (appartenenti alle categorie "impiegati" e "Quadri") eccedenti rispetto alle proprie necessità tecniche e organizzative aziendali distribuiti nelle province di Roma, Torino, Padova, Napoli e Bari. L'accordo aveva validità fino al 31 dicembre 2015 ed al termine del periodo ha visto aderire 21 dipendenti.

Con l'accordo sottoscritto in data 7 settembre 2015 presso il Ministero dello Sviluppo Economico, oltre a chiudere la vertenza relativa al progetto di societizzazione della Divisione Caring Services, sono stati definiti il percorso e gli strumenti per la gestione del Piano degli organici per Telecom Italia Spa e per Telecom Italia Information Technology Srl.

Tale intesa, siglata con le Segreterie nazionali e territoriali di FISTel-CISL, UILCom-UIL e UGL Telecomunicazioni e con l'opposizione di SLC-CGIL, ha consentito a Telecom Italia S.p.a, mediante sottoscrizione di successivi accordi, di gestire gli esuberanti dichiarati, attraverso il ricorso ai Contratti di Solidarietà difensivi, all'uscita anticipata e volontaria ex lege 223/91, all'art. 4 commi da 1 a 7 ter della legge Fornero, alla mobilità professionale verso settori in cui sia possibile internalizzare attività a valore. In data 9 ottobre è stato firmato tra TI IT, la Federmanager e il coordinamento delle RSA dei Dirigenti del Gruppo Telecom Italia un accordo per l'applicazione della misura di accompagnamento alla pensione prevista dall'art. 4 della legge n.92/2012 (l. Fornero) per un massimo di n.15 dirigenti che esprimano il proprio consenso a risolvere il rapporto di lavoro con effetto entro il 31.12.2018 e che maturino i requisiti minimi per il pensionamento, di vecchiaia o anticipato, nei quattro anni successivi alla risoluzione medesima..

In data 21 dicembre 2015 sono stati tenuti incontri con le Segreterie nazionali di SLC-CGIL FISTel-CISL, UILCom-UIL, UGL Telecomunicazioni e le RSU tutte con lo scopo di addivenire ad accordi:

- per la gestione di n. 200 lavoratori eccedenti mediante il ricorso al Contratto di Solidarietà difensiva con durata 24 mesi decorrente dal 1 febbraio al 31 gennaio 2018 e possibilità di estensione per ulteriori 12 mesi. L'applicazione del Contratto avrebbe interessato tutte le Strutture organizzative di

TI IT S.r.l., fatta eccezione per quelle di " IT Infrastructure/Control Room & Technical Management/Front End & Monitoring", e comportato una percentuale media di riduzione settimanale dell'orario di lavoro individuale di tipo "verticale" su base e cadenza mensile nella misura del 6,31% degli orari di lavoro;

- per l'applicazione della misura di accompagnamento alla pensione prevista dall'art. 4, commi da 1 a 7ter, della legge n.92/2012 (l. Fornero) , che consentiva di risolvere il rapporto di lavoro sino ad un massimo di 48 mesi di anticipo rispetto alla maturazione dei requisiti minimi per il pensionamento, di vecchiaia o anticipato.

In tali incontri non è stata raggiunta alcuna intesa.

La maggioranza delle RSU (riconducibili a SLC- CGIL, Snater e Cobas) hanno ritenuto non sufficientemente motivate le richieste e inapplicabili le proposte formulate dall'Azienda, in mancanza di una reinternalizzazione dell'IT o quantomeno di maggiori garanzie di "salvaguardia del perimetro dell'Information Technology".

Pertanto, malgrado le ampie disponibilità espresse dalla minoranza delle RSU (espressione di FISTel-CISL, UILCom-UIL e UGL Telecomunicazioni), non si sono registrate le condizioni per sottoscrivere alcun accordo.

► **Formazione, Riqualficazioni e Riconversioni.**

Al 31 dicembre 2015 sono state erogate circa 15.400 giornate di formazione, per una media di circa 4,5 giornate di formazione fruite *pro-capite*.

Complessivamente sono stati realizzati 451 eventi per 1.320 giornate di docenza erogate e 5.140 aliquote di partecipazione, per un *coverage* pari al 60%.

► **Logistica e Servizi Generali**

L'attività del 2015 è stata caratterizzata dal proseguimento del processo di ottimizzazione degli spazi e di riduzione della distribuzione del personale sul territorio avviato nel 2013 e continuato nel 2015 e dalle attività propedeutiche al progetto Smart Working di Telecom Italia.

In particolare nel corso del secondo trimestre 2015 sono state rilasciate le sedi di Palermo e Firenze e la sede di Viale Stelvio a Milano a seguito del trasferimento di personale TI IT in Telecom Italia.

È stata definitivamente rilasciata al 31.07.2015 la sede di Roma, Via degli Estensi, inserita nel progetto Smart Working di Telecom Italia e le risorse sono state distribuite nella sede di Acilia (dove è stato attuato un nuovo compattamento) e nella sede di Parco de Medici.

Nel corso del IV trimestre 2015 a Napoli è stato realizzato il trasferimento degli uffici per i dipendenti che operano all'interno del Centro Servizi e ad Acilia sono continuate le attività di compattamento degli spazi, in vista della ristrutturazione dello stabile nel quadro del progetto 10 città del Gruppo Telecom.

Nel frattempo sono state formulate le prime ipotesi di allocazione del personale IT di Roma nel nuovo sito a fronte della presentazione degli studi di fattibilità predisposti da Real Estate.

Per quanto attiene i Servizi, con il mese di dicembre, è iniziata dalla sede di Parco de' Medici la migrazione della fonia sociale sul sistema Voip.

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

A seguito della elezione di 5 RLS per la regione Lazio e dell'effettuazione della valutazione del rischio derivante dalla movimentazione manuale dei carichi effettuata presso la funzione Security Lab di Torino, a settembre u.s. è stato aggiornato il Documento di Valutazione dei rischi emesso in data 23/09/2015.

Negli edifici per i quali è stato redatto il piano per la gestione delle emergenze, sono state effettuate le prove di esodo.

Sono state individuate e nominate ulteriori risorse inserite nelle squadre di primo soccorso, assistenza ai lavoratori diversamente abili e nelle squadre antincendio, costituite nei diversi edifici aziendali.

Sono proseguiti i corsi di formazione sulla sicurezza del lavoro ex accordo Stato-Regioni.

È proseguita l'attività di sorveglianza sanitaria per tutti i lavoratori videoterminalisti e per quelli che prestano la loro opera presso i Data Center ed i Centri Servizi che effettuano movimentazione manuale dei carichi.

Sono stati effettuati i corsi di aggiornamento per i RLS in carica e per i RLS di nuova nomina.



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 2015, con l'obiettivo di adempiere le esigenze di trasformazione.

- ✓ **Fatturazione elettronica Certificata** - Il progetto ha previsto 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 completati alcuni interventi obbligatori per la modifica della fornitura delle fatture verso la Pubblica Amministrazione e per l'arricchimento delle informazioni rese disponibili alla PA; sono stati rilasciati interventi per l'ambito di conservazione degli esiti delle fatture elettroniche e di conservazione dei Registri Fiscali; sono stati rilasciati processi di automazione per la gestione del Credito Mobile; sono state effettuate evoluzioni in ambito "SAP" (Systems, Products&Applications); sono stati completati alcuni interventi necessari all'arricchimento delle informazioni rese disponibili alla PA; sono stati rilasciati i processi di gestione per i processi di Cessioni per l'ambito Mobile ed evoluzioni delle funzionalità delle Note di Credito automatiche; sono stati completati gli interventi per le funzionalità di Rinvio fattura verso la PA; sono state rilasciate le funzionalità di Emissione automatica della bozza per la rifatturazione di scarti/rifiuti per l'ambito Fisso ed è stata implementata la gestione richiesta per le fatture inesigibili.

- ✓ **Flattizzazione Customer Base Consumer** - Il progetto ha lo scopo di far transitare la Customer Base Consumer "RTG" (Rete Telefonica Generale)/ADSL che si avvale di offerte con traffico a consumo verso offerte che prevedono il traffico voce incluso (canone flat) per contrastare la flessione del traffico e dei ricavi sui servizi tradizionali del Fisso. A tal fine è stata prevista, a partire da maggio 2015, una migrazione massiva della Customer Base Target (circa 4 M Clienti "RTG" e 0,8M Clienti "RTG"+linea Base Business flat) verso le offerte di atterraggio TuttoVoce e Tutto e - precedentemente alla migrazione - sono state proposte al Cliente opzioni alternative entro un periodo di scelta che si è attestato da marzo ad aprile. Attività erogate nel periodo di riferimento: predisposizione di messaggi differenziati inviati alla clientela a febbraio e marzo in base al cluster di appartenenza; implementazione di funzionalità di acquisizione scelta offerta voce a consumo; rilascio promo anzianità cliente (Tutto e Tuttofibra); rilascio del SW di migrazione Massiva Utenti per l'Opzione Mobile Offerta Tutto Mobile (Offerta Voce, Tutto, e TuttoVoce Current) ed esecuzione della migrazione massiva Utenti senza scelta pari e dispari; completamento della migrazione per i clienti dispari con incompatibilità sui nuovi pricing (con questa ultima migrazione il progetto si è concluso).

✓ **Progetto Efficiency&Experience** – Nell'ambito del Programma di Business Transformation, volto all'identificazione di interventi di cost reduction, la Direzione Consumer ha avviato un programma pluriennale focalizzato sulla razionalizzazione dei costi ed il miglioramento della Customer Experience. Il Programma è articolato in due macro Fasi:

- Fase 1 - esecuzione degli interventi 'Efficiency' a breve termine, finalizzati alla realizzazione di interventi di efficientamento a medio impatto IT e Network e identificazione e prioritizzazione di ulteriori iniziative
- Fase 2 - consolidamento ed esecuzione degli interventi 'Efficiency' con timing da definire, finalizzati all'implementazione di interventi evolutivi che impattano i sistemi e le applicazioni in ambito Information Technology (es. catena di delivery Customer Relationship Management Residenziale, Agenda operatori, gestione dati pro SMS).

Nel periodo di riferimento, sono state erogate le seguenti attività: effettuazione dei rilasci per la componente del Fisso relativamente all'ottimizzazione dello sbinamento degli "OL" (Ordini di Lavoro) fonia verso Broad Band su "NIP" (Nuovo impianto) e "ULL" (Unbundling del Local Loop) dagli "OL" fonia verso bundle su Nuove Attivazioni e "ULL"; quality check sul disconoscimento offerte per la componente del Fisso; è stato rilasciato il potenziamento del self amministrativo Mobile; quality check sulla funzionalità di disconoscimento offerte Mobile; sono state eseguite attività evolutive per il Progetto Efficiency (tracking/monitoring SMS, sviluppo Self Interactive Voice Response 187 amministrativo, ottimizzazione SMS delivery); è stata effettuata l'integrazione con il 119 per la funzionalità Interactive Voice Response di riconoscimento cliente con credito insufficiente al rinnovo offerta; è stata rilasciata la piattaforma Multi-messaging Fisso/Mobile; è stato concluso lo studio di fattibilità per il cruscotto del "simulatore fatture"; è stata completata la revisione delle regole di rimodulazione lato Open Access dell'agenda appuntamenti; è stata effettuata la revisione della modalità di richieste di rimodulazione automatica sia per Fibra che ADSL; sono state riviste le logiche di rimodulazione/concatenamento per gli "OL" Fonia+ADSL concatenati.

✓ **Partnership Netflix** – L'iniziativa comprende le implementazioni richieste sui sistemi Telecom al fine di potere portare avanti la partnership con Netflix. Tale partnership rappresenta il primo passo verso l'attuazione del piano strategico di TIMvision che aspira a diventare un *hub* di contenuti per accogliere sul proprio SET TOP BOX (decoder) un'offerta di intrattenimento completa comprensiva dell'offerta di contenuti TIMvision e contenuti di partner esterni. A tale scopo è prevista l'integrazione dell'applicazione di Netflix direttamente sul decoder di TIMvision e la possibilità per il cliente Telecom Italia di aderire a Netflix direttamente da decoder o da una *landing page* dedicata. Nel periodo di riferimento - per l'ambito Billing integration Fixed - è stato effettuato il rilascio Netflix con l'abilitazione all'utilizzo del conto Telecom come metodo di pagamento per tutti i clienti che sottoscrivono il servizio e con la caratterizzazione degli addebiti Netflix; è stata predisposta la reportistica per la gestione del credito Netflix.

✓ **Replacement iBox** – L'iniziativa prevede attività di progettazione, delivery e collaudo per il replacement della piattaforma iBox limitatamente alla migrazione di circa 200.00 caselle email "UM" (Unified Message) su piattaforma Alice Mail di TI IT per il lancio dell'offerta mail TIM.IT effettuato a novembre 2015. Nel periodo di riferimento, sono state effettuate le seguenti attività: analisi capacity; verifiche trend di traffico sui protocolli di

comunicazione POP-IMAP-“SMTP” (Simple Mail Transfer Protocol); analisi per mantenere un’adeguata “Qos” (Qualità of Services) del servizio erogato da Alice Mail e analisi degli adeguamenti di rete per estendere la disponibilità dell’Internet Protocol ai fini dell’ampliamento dei Front End e Back End di messaging; migrazione dei servizi base di posta elettronica (pop3,imap4,smtp) e integrazione dei servizi mobili nel “FEU” (Front end Unico) -ALICE (WebMail e Value Added Service Mobile); integrazione dei nuovi flussi/log degli account @TIM.IT con gli strumenti preposti per i sistemi di Magistratura; integrazione del sistema di MASS-MAILING al fine di poter gestire anche il dominio di posta @tim.it per le campagne “DEM”(Direct e-mail marketing) della Linea Utente (in aggiunta ai preesistenti domini @alice.it, @tin.it).

- ✓ **Progetto Equivalence** - L’iniziativa prevede il supporto applicativo per l’espletamento delle attività di verifica concernenti la valutazione del rispetto del principio di parità di trattamento nell’offerta “Retail” e “Wholesale” di Telecom Italia, avviate con le Determinazioni n. 26/2013 del 9 dicembre 2013 (attività di verifica sulle cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro opposti da Telecom Italia agli Operatori Alternativi) e n. 9/2014 del 13 marzo 2014 (attività di verifica sulle cause di scarto degli Ordinativi di Lavoro retail di Telecom Italia). Nel periodo di riferimento, è stata rilasciata la documentazione di High Level Design.

- ✓ **IT Delayering** - L’iniziativa ha l’obiettivo di ridurre la complessità del portafoglio applicativo, misurata macroscopicamente attraverso il numero delle applicazioni gestite: un alto numero di applicazioni genera un significativo incremento dello spending IT, limitando la capacità di produrre soluzioni per il business alla velocità richiesta. Inoltre, i confronti effettuati con i peers hanno dato evidenza del fatto che la complessità dell’IT di Telecom Italia costituisce un problema effettivo. Nel periodo di riferimento, è stata condotta un’analisi che ha portato all’identificazione di ulteriori aree di delayering e alla relativa valutazione costi/benefici; è stato eseguito il piano di IT Delayering per le aree già individuate durante l’analisi del portafoglio IT effettuata nel 2014 e per quanto riguarda le applicazioni dei cosiddetti cluster di Long-Tail e Trasformazione, raggiungendo gli obiettivi di semplificazione architetturale previsti; sono stati identificati nuovi progetti di trasformazione e nuove opportunità di delayering da realizzarsi del 2016.

- ✓ **Data Protection Next Generation Data Center (NGDC)** - Nell’ambito del Next Generation Data Center sono state eseguite le attività di site preparation per l’iniziativa di data protection con l’installazione e l’accensione delle piattaforme su entrambi i siti previsti. Nel periodo di riferimento sono iniziate le migrazioni dei back up di varie applicazioni sulla nuova infrastruttura di data protection (58% circa dei 1050 clienti di Cesano ed il 6% circa dei 300 clienti di Rozzano) con una conseguente liberazione di risorse hardware che possono essere utilizzate nei Data Center che le richiedano. La performance misurata sulla nuova infrastruttura è decisamente promettente.

- ✓ **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. Il progetto, nel periodo di riferimento, ha ampliato le funzionalità di monitoring del servizio mediante la realizzazione di un tool per il tracking degli ordinativi e una vista con l’andamento dell’offerta , ha introdotto una nuova

funzionalità che consenta le variazioni delle numerazioni attestate sul centralino ed è stata inserita la funzionalità di variazione per integrare le numerazioni (attivazione e cessazione) post attivazione del servizio Evoluzione Ufficio.

- ✓ **Innovative "VAS" – Progetto 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 con un decoder My Sky HD appositamente realizzato per la Tv via Internet. Attraverso tale partnership si intende valorizzare la strategia di sviluppo delle reti ultrabroadband e broadband di Telecom Italia con un'offerta di contenuti che fidelizzi il cliente offrendogli il massimo dell'intrattenimento TV insieme alla migliore esperienza di navigazione possibile. Tale accordo viene implementato sui sistemi Telecom in più fasi: la prima fase è stata avviata nel corso del 2014 ed è stata completata nel corso del 2015; per il 2016 è stato definito, da parte delle Linee Utente, il perimetro delle richieste di evoluzione funzionale (order tracking su canale sales, retention congiunta, SkyGo fase 2, completamento promozioni e promo congiunte TI-Sky, gestione sollecito esigenze, gestione Voucher/gestione Vip e Dipendenti, ecc). In particolare, nel periodo di riferimento sono state effettuate le seguenti attività:

- completamento funzionale della fase 1 per il Progetto Sky per applicazione formula "Zero Rating" e fruibilità del link Fisso/Mobile per l'opzione SkyGo
- completamento funzionale della fase 1 del progetto *pro* lancio commerciale;
- adeguamento offerta Sky alla flattizzazione/mensilizzazione;
- modifica vendibilità SKY per clienti Fibra;
- interventi di stabilizzazione delle funzionalità rilasciate in fase 1;
- rilascio al collaudo delle funzionalità SKY da web e la revisione per verificare la vendibilità SKY
- modifica vendibilità ADSL per SKY
- commercializzazione Sky da WEB
- Workaround *trasloco*

- ✓ **Obsolescenza Postazioni di Lavoro (PdL)/Office Automation** – Iniziativa volta all'esecuzione delle attività di Fleet Management. Obiettivi/Benefici attesi:

- Ottimizzazione processi di assistenza (aumento QOS percepito);
- Riduzione della guastabilità.

Nel periodo di riferimento, sono state effettuate 5.203 installazioni di nuove "PdL" (di cui 3.655 con la nuova configurazione con kit autoinstallante); sono stati gestiti i guasti non riparabili, i reintegri da furto e le nuove esigenze (assunzioni e cambi di mansione); è stato avviato il programma di sostituzione per obsolescenza "PdL"; a fine 2015 è stato avviato il Progetto Informatico collegato allo Smart Working che prevede l'acquisto nel successivo triennio di 20.000 postazioni di lavoro di nuova concezione (slim size con docking station e periferiche esterne) con l'obiettivo di agevolare la mobilità dei dipendenti interessati dalla nuova esperienza di lavoro.

- ✓ **TIM Living – La Smart Home di TIM** - Il servizio di Smart Home prevede un insieme di funzionalità erogate tramite l'utilizzo di dispositivi domestici (videocamere, rilevatori di fumo/allagamento, sensori di movimento, prese intelligenti, ecc.) collegati ad una Home Area Network (HAN) a sua volta collegata alla rete fissa e/o mobile di TI. Con TimLiving – Smarthome. Telecom vuole giocare un ruolo centrale nella digitalizzazione della casa: tutto ruota intorno allo smart gateway di TI. I servizi offerti appartengono a cinque principali macrocategorie:

- Self Monitoring
- Safety Services
- Energy/Heating
- Assisted Living/Elderly-Monitoring Services
- Easy Living

Nel periodo di riferimento, è stata effettuata l'analisi della soluzione TIM Living & Cloud Gaming; è stato predisposto il sistema di monitoraggio domestico con smart home gateway e il monitoring End to End della prestazione.

- ✓ **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 il monitoraggio e l'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: esecuzione in corso delle roadmap progettuali per le varie release pianificate con effettuazione del deploy per le release Nautilus, SAP, Delfi e Lido Fonia; erogazione di services finalizzati al monitoring e la risoluzione anomalie in fase di roll out sulla nuova piattaforma; avvio della dismissione di MiniNautilus.

- ✓ **Evoluzione Piattaforma di Fatturazione Business postpagato (ex Billing Unico Convergente)** - Nei due anni precedenti, gli obiettivi del programma Billing Unico Convergente sono stati rifocalizzati 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 Fisso/Mobile, garantendo allo stesso tempo la continuità del servizio e tutte le capabilities sviluppate sui sistemi attuali. In tale ottica, è stata prevista l'evoluzione tecnologica delle piattaforme di rating e billing fisso e mobile postpagato verso la piattaforma Kenan FX, garantendo l'allineamento con la piattaforma "as-is", la gestione di *process enhancement* e la *business simplification*. Per l'esercizio 2015 sono state definite otto nuove Milestone principali con i relativi "KPI" (Key Performance Indicators) per monitorare lo stato di avanzamento. Inoltre, alle nuove Milestone ed al raggiungimento delle stesse, è stato associato il piano dei costi verso il fornitore che è contenuto in una nuova versione dell'Amendment #12 che è stato perfezionato tramite la struttura BS di Telecom Italia alla fine del mese di settembre. Nel periodo di riferimento, sono state eseguite le attività in continuità con il piano di progetto già in corso dagli anni precedenti. In particolare, sono state effettuate, *on time* e con esito positivo, le



attività previste per le prime tre Milestone del nuovo piano: M1 - collaudo integrato con "CRMA" (Customer Relationship Management Affari), M2 - collaudo funzionale delle componenti "core" di fatturazione e M3 - collaudo di stabilità su dati reali; sono stati eseguiti i paralleli tecnici per garantire la continuità dei servizi nel corso del passaggio alla piattaforma ed è stata eseguita l'attività di monitoraggio dei "KPI" (Key Performance Indicator) di fase per l'avvio dei paralleli utente; sono state consolidate le specifiche funzionali relative all'ambito Contabilità; sono state completate le attività di sviluppo previste a piano e sono in fase di completamento le relative attività di collaudo, sia funzionale sia integrato; è stato eseguito il primo parallelo di Consolidamento con il coinvolgimento anche del "SFM" (Service Management Fatturazione, della Linea Utente); è stata realizzata l'evoluzione dei sistemi esterni "EBPR" (gestione del servizio E-Presentment - reporting, publishing, traffico e rendiconti - per la clientela CONSIP), "PRES" (post- fatturazione clientela residenziale), "G-51M" (post-fatturazione mobile), "QDFATTM"(tool discrepanze CRMA/NBS per confronti tra macroentità di commercializzazione e fatturazione mobile), "XBS" Mobile (Piattaforma di Rating/Billing clienti Affari Mobile) e "RAES" (Sistema Enterprise di Revenue Assurance); sono in fase di completamento il Collaudo Funzionale e il Collaudo Integrato per le attività correttive e la Business Continuity; sono stati potenziati in modo significativo i team di "analisi delle squadrature" in tutte le aree applicative del progetto (migrazione, contabilità, valorizzazione del traffico e sconti, fatture) per individuare, attraverso l'utilizzo di tool specifici o direttamente in base dati, le cause che determinano scostamenti tra la piattaforma old e new e indirizzare le azioni correttive.

- ✓ **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. Il progetto, nel periodo di riferimento, ha previsto alcuni interventi necessari alla semplificazione del processo di delivery del servizio "VOIP" (Voice Over IP) e ad una nuova gestione degli interventi in casa cliente; sono state introdotte nuove funzionalità per il completamento del processo di configurazione e delivery dei telefonici "VOIP" con un unico ordinativo e per i riscontri al sistema di commercializzazione/fatturazione.
- ✓ **Sistema di Work Force Optimization** - L'iniziativa si propone di realizzare la fase di integrazione dei sistemi IT di Customer Service e di Assurance Service Operation con il nuovo sistema di "WFO" (Work Force Optimization). Nel periodo di riferimento, sono state completate le attività di analisi e sono state indirizzate le tematiche legate all'integrazione con i sistemi IT rispetto al nuovo sistema "WFO".
- ✓ **Progetto Efficiency - Riduzione Chiamate Inbound e Lavorazioni Ordini-** Nell'ambito del Programma di Business Transformation, volto all'identificazione di interventi di cost reduction, la Direzione Business ha avviato un programma pluriennale focalizzato sulla razionalizzazione dei costi e sul miglioramento della Customer Experience. In particolare l'obiettivo si concretizza nella riduzione delle chiamate inbound attraverso la creazione di meccanismi automatici di invio SMS/email al cliente innescati ad evento (apertura esigenza, lavorazione ordine, ricezione documentazione). Nel periodo di riferimento, sono stati eseguiti interventi di Efficiency a medio impatto IT da realizzarsi entro il 2015 per la multicanalità e si è concluso lo studio di fattibilità sulla simulazione delle fatture *pro Welcome Call*.

- ✓ **Presales Intelligence** - Iniziativa mirata ad evolvere la gestione del processo di individuazione delle opportunità commerciali e a 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).

Attività erogate nel periodo di riferimento: porting di piattaforma su Oracle Business Intelligence; attivazione di interfaccia automatica con "CRMA" (Customer relationship management Affari) con apertura a tutti gli end user; estensioni funzionali sui report; go live della fase 2 di progetto evoluta con l'integrazione in "PCS" (gestione accessi sicuri alle applicazioni); rilascio al collaudo della fase 3 di progetto per il go live in esercizio a Gennaio 2016.

- ✓ **Business Process Management e integrazione sistemi di Governance, Risk, Compliance** - L'iniziativa è stata focalizzata sull'implementazione di un sistema di Business Process Modeling "BPM" a supporto delle attività di modellazione dei processi aziendali per Telecom Italia e TI IT e alla realizzazione di un nuovo sistema "GRC" (Governance, Risk Management, Compliance/Audit), in quanto funzionalmente correlato ad aspetti di attuazione dei processi. Nel periodo di riferimento, sono state effettuate le seguenti attività: completamento del Layer 1 "BPM" e del Layer 2 "GRC" finalizzati alla gestione integrata, su unica piattaforma applicativa, dei processi aziendali e del quadro normo-procedurale a supporto dei processi stessi; rilascio applicativo del sistema "GRC" (gestione commerciale Consumer; definizione dei Rischi e gestione Frodi fiscali).

- ✓ **Digital Transformation** - 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 - rendendo strutturalmente digitale gran parte del ciclo di vita del cliente, sia per i professionisti che per le grandi imprese. Di conseguenza, si è perseguita una forte integrazione tra le singole iniziative Campaign Management - Rebranding TIM Impresa Semplice - Portali WEB Impresa Semplice/My Company/Nuvola Italiana/Digital Pen. Nel periodo di riferimento, sono state effettuate le seguenti attività: Campaign Business Simulation e progettazione per l'apertura di nuovi canali; esecuzione capability per il Rebranding sui Portali Business; esecuzione capability per il completamento della configurazione cliente new e post vendita nell'ambito dell'iniziativa Digital PEN; progettazione I-SMS per la raccolta e il raggruppamento

degli SMS; evoluzioni funzionali sul portale My Company e renaming del portale in My Business; attività evolutive sul New Report Publishing e per il Rebranding TIM; completamento dei deliverable previsti dai piani 2015; indirizzamento delle attività cross 2015/2016 per la predisposizione dei deliverable di fine Gennaio 2016.

- ✓ **Cliente Digitale** - L'iniziativa ha 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 Caring

Attività erogate nel periodo di riferimento: engage Nuovo sito TIM unico big screen e rebranding small screen; personalizzazione Home Page in funzione del visitatore (*targeting*); *affiliation* e *retargeting* (tramite piattaforma esterna); go live della nuova piattaforma e-commerce mobile big screen con carrello unico; interventi ad hoc per Sito Unico, E-commerce mobile e *affiliation*; attività di stabilizzazione delle capability del Nuovo Sito Unico e del Nuovo E-commerce Mobile rilasciato aperto live al pubblico a Luglio; completamento della componente del sito M-site su nuova piattaforma e-commerce "ATG" integrata con il Big Screen; tuning ed evoluzioni grafiche delle Application Push/Notification; gestione link di accesso a My TIM Fisso e Mobile e nuova *landing page* di *login* a My TIM Fisso; implementazione nuovo *tagging* per TIM "SEO" (Search Engine Optimization) Guidelines; in ambito Advertising è stato effettuato il monitoring del display profilato su cluster broadband del fisso.

- ✓ **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, da ottobre 2014, con iniziativa progettuale dedicata che mira ad abilitare un nuovo modello operativo per la Clientela Mass Market (CO e BU MicroBusiness), supportando la gestione Cliente Unico con vista integrata (cross servizio e cross canale) & gestione unica ed integrata delle offerte (fisso, mobile, ...) per tutti i canali, il potenziamento delle funzionalità di vendita e caring sui canali digital e in ottica multicanale e la semplificazione dei processi operativi sui canali human. Nel periodo di riferimento, sono state eseguite le seguenti attività:

- Consolidamento dei documenti di solution design 2.0 relativamente alle prestazioni di business pianificate per la Wave 1 che comprendono le *capability core* relative alla migrazione dei Clienti Micro-business (gestione catalogo, cliente, accoglienza; modelli di offerta, cliente, vendita; attivazione Offerta Mobile/focus abbonato)
- Emissione dei documenti di solution design 2.0 completi di user experience e della relativa soluzione tecnica relativamente alle prestazioni di business in ambito di Wave 1 (Offerta Mobile/focus Prepagate; ricariche; gestione amministrazione con profilazione; trouble ticket; reclami; red carpet/cliente critico; spostamento contrattuale)
- Prototipazione per accoglienza del Cliente e creazione esigenza
- Produzione documenti di reverse engineering

- Emissione specifiche funzionali e produzione delle specifiche di integrazione per le prestazioni di business pianificate per la Wave 1
 - Completamento "POC" (Proof of Concept) con emissione documento di business blueprint tecnologica
 - Completato lo sviluppo delle funzionalità di business consolidate di Wave 1 ed avviato il collaudo delle stesse
 - In corso l'emissione dei documenti di solution design 2.0 relative alle prestazioni di business pianificate per la Wave 2
 - Completamento dello sviluppo delle funzionalità di business consolidate
 - Avvio del collaudo delle funzionalità sviluppate
 - Requisitazione e sign off del lotto dei contenuti previsti da piano sulla Release 1 di Mobile Mass Market
 - Avvio della fase di analisi e relativa progettazione tecnica dei requisiti ambito Mobile
 - Integrazione nel piano del *rescoping* per recepire i nuovi requisiti di delivery correlati alla delibera 428
 - Completata la raccolta dei requisiti derivanti dalla delibera 428 (delibera Equivalence 2.0 già A428) in ambito fisso e i necessari adeguamenti da apportare ai requisiti già consolidati in Wave 1
 - In corso l'analisi relativa al piano ed alla strategia di Trial/Roll-Out/Migrazione.
- ✓ **Progetto Long Term Evolution/Voice over "LTE"** - L'iniziativa VoLTE (Voice over "LTE") è l'evoluzione del servizio voce "LTE" su IP che garantisce una qualità del servizio elevata e abilita un'esperienza "aumentata" in prestazioni e multimedialità. Il servizio prevede sviluppi *ad hoc* di rete e IT, nonché l'acquisizione da parte della clientela di terminali abilitati. Il servizio VoLTE sarà basato su un modello voce su IP *carrier grade* e interconnesso con gli altri Mobile Network Operator. I principali driver del lancio del servizio VoLTE sono:
- miglioramento della qualità e performance della chiamata (HD voice, basso tempo di call set-up, superamento del *fast return*)
 - abilitazione di scenari convergenti fisso/mobile sia lato device (estensione servizio voce ai tablet con mantenimento del numero e qualità *carrier grade*) sia lato rete
 - arricchimento dell'esperienza di servizio con video e comunicazione arricchita
 - nel medio termine abilitazione di un *refarming* più spinto delle frequenze per LTE, nel lungo termine, abilitazione dell'eliminazione di una tecnologia in accesso (2G o 3G)

Lo scenario considerato prevede una prima fase di partenza in logica Premium/Opt-in per "early adopter" per poi evolvere verso uno scenario massivo, fuori dall'arco di piano. Nel periodo di riferimento, sono state svolte le seguenti attività: studio di fattibilità per l'iniziativa; attività di sviluppo per i rilasci e di filtro traffico su "EMM" (sistema di Mediation); gestione magistratura e lawful interception e acquisizione traffico ai fini dell'ambito magistratura; analisi e sviluppo sui sistemi di interfacce da lawful interception verso National Wholesale per la gestione della tassazione per "RTC" (Real Time Communication) e per prepagati ordinari; rilascio della funzionalità di provisioning per la gestione del servizio per i prepagati *Unlimited*.

- ✓ **Convergenza** - Il progetto si compone di 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).

Nel periodo di riferimento, sono state rilasciate le attività relative all'offerta TIM SMART e al sistema Campagne VISTA UNICA eseguite secondo le priorità dei kit di configurazione e di rilascio, sulla base del calendario e delle esigenze del cliente in trade-off; in particolare: riapertura promo TIM smart a 29 euro, nuova promo su Tim SMART e SMART voce casa, migliorie per operatori back office in gestione triplete; rilascio dei major kit di sviluppo e di configurazione del mobile e del fisso; rilascio delle attività di monitoraggio offerte convergenti con applicazione di migliorie di processo TIM Smart-Gestione cessati non consensati e Nuova Accoglienza Clienti TIM Smart in fase di delivery da 187 e 119; attivazione SMART SIM Plus (old) al profilo Loyalty; rilascio batch di annullamento per componenti mobili TIM SMART; abilitazione propositività "CRM" (Customer Relationship Management) dal modello Digital "BSS" (Business Support System) di convergenza full.

- ✓ **Programma Strutturato di Sicurezza** – L'iniziativa, finalizzata alla risoluzione dei principali problemi di sicurezza riscontrati in esercizio, si pone l'obiettivo di individuare azioni che possano mitigare strutturalmente le vulnerabilità ricorrenti, attualmente presenti nel parco applicativo sviluppato da TI IT. In particolare, l'iniziativa è articolata nella maniera seguente:

- Wave 1: include il completamento delle misure per lo Sviluppo Sicuro del Codice (Riduzione Vulnerabilità Applicative), l'applicazione di Patching & Hardening, la gestione delle Credenziali (Password Policy) già attivate sul perimetro definito nel 2013 (perimetro iniziale) e la loro estensione al perimetro aggiornato nel 2014.
- Wave2: include l'attivazione, sul perimetro 2014, di ulteriori misure volte a garantire/adeguare la protezione degli elaboratori, il logging (finalizzato alla Compliance e al Security Monitoring), il controllo accessi logici (Autenticazione&Autorizzazione) e la gestione delle credenziali non nominali.
- Rientri da Audit: in continuità con gli anni precedenti, anche nel 2015, si è dato seguito alla realizzazione delle azioni di rientro in merito ad aspetti di sicurezza e compliance rilevati nell'anno dalle funzioni di Controllo.

- ✓ **Programma trasformazione Big Data - 2015-2017** – L'iniziativa è proseguita dal 2014 per il conseguimento dell'obiettivo di centralizzare il patrimonio informativo in un unico Enterprise Data Warehouse pianificato su cinque wave incrementali. Attività eseguite nel periodo di riferimento:

- Monitoring e chiusura della wave 0 del progetto Big Data 2014 "Completamento cliente Business fisso"
- Definizione dei contenuti di progetto e dei deliverables di fine anno ai fini dell'avanzamento delle wave di progetto
- Avanzamento e chiusura wave 1 di progetto, per il porting da Netezza verso MAKO (IBM)
- Per la wave 2 di progetto relativa alla reportistica to be "cliente integrato business fisso e mobile", sono state completate le fasi di requisitazione, solution design e sviluppo e sono in corso i collaudi

- Requisitazione e solution design, wave 3 e 5 di progetto, *pro avvio dell' integrazione roadmap tra Big Data e Digital BSS e della gestione tracking order con "OpeRA" (Operations Reporting & Analytics)*
- Per la wave 3 relativa all'integrazione roadmap Digital BSS/Big Data, è stato introdotto il metodo tramite il quale saranno costruiti i report Mass Market; la wave è coerente con i piani in progress del Digital BSS Mass Market
- Per la wave 4 relativa alla monografia profiling/analysis, è stata indirizzata la roadmap 2016/2017; la wave è coerente con i piani in progress del Digital BSS Mass Market
- Per la wave 5 relativa al tracking order con "OpeRA" (Operations Reporting & Analytics), è stato stabilizzato il piano per la gestione del tracking order; la wave è coerente con i piani in progress del Digital BSS Mass Market.
- Sono stati conclusi e rilasciati tutti i deliverables previsti nel piano 2015 per le cinque wave.

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

1. "Unix To Linux", che prevede la trasformazione dei server Unix ed relativi Host, da OS Unix a Linux, con gli obiettivi di:

- ridurre l'obsolescenza trasformando i server, attraverso "Redeploy" e "Replatforming" delle componenti Web/ Application. L'obsolescenza comporta inefficienza in termini di Opex a fronte, in molti casi, di rese prestazionali basse;
- ridurre la frammentazione di sistemi operativi, Middleware e configurazioni Hardware;
- ridurre la frammentazione dell'infrastruttura Storage e l'utilizzo non completamente ottimizzato dello storage allocato ai Server, mediante estensione della tecnologia di virtualizzazione;
- efficientare le infrastrutture storage per l'IT Interno.

2. "Data Base as a Service", che prevede lo sviluppo di due soluzioni Platform as a Service/Private Cloud, una su tecnologia Oracle e una su tecnologia Microsoft, con gli obiettivi di:

- consolidare i Data Base "as is" su infrastrutture di nuova generazione;
- standardizzare le configurazioni HW/SW;
- incrementare la capacità di controllo centralizzato su piattaforma omogenea.

Per lo stream "Unix To Linux", nel periodo di riferimento, sono state lavorate e migrate 62 applicazioni ed è stata avviata la lavorazione per la migrazione di ulteriori 5 applicazioni.

Per lo stream "Data Base as a Service", nel periodo di riferimento, per la componente "DbaaS Oracle", sono state lavorate e migrate 125 applicazioni ed è stata avviata la lavorazione per la migrazione di ulteriori 7 applicazioni; è stato eseguito il processo di dismissione sistematico delle componenti infrastrutturali afferenti alle applicazioni migrate e, in particolare, per quanto riguarda la Migrazione del DB server in Cloud "DBaaS", sono proseguite le attività volte a ottimizzare e velocizzare la procedura di migrazione; è stata completata la definizione dell'High Level Design della soluzione; sono state deliverate le componenti HW e SW delle Farm DBaaS Microsoft (Collaudo e Esercizio); è stata completata la pianificazione di dettaglio della migrazione sulle applicazioni in perimetro ed eseguite le attività di setup e configurazione della componente System Center; è stato progettato e rilasciato in pre-esercizio un portale di gestione delle issue e dei Key Performance Indicator

di progetto; è proseguita l'evoluzione funzionale della piattaforma di orchestrazione (basata su prodotto Oracle Enterprise Manager) della "PaaS" (Platform as a Service) geografica "DBaaS"; è stata attivata l'integrazione con il portale "CSP" di autorizzazione; sono state deliverate tutte le attività di setup e configurazione della componente "DbaaS Microsoft" System Center e sono state lavorate e migrate 69 applicazioni ed è stata avviata la lavorazione per la migrazione di ulteriori 3 applicazioni.

- ✓ **Work Force Management** – Attività erogate nel periodo di riferimento: esecuzione del "PoC" (Proof of Concept); costruzione della Baseline "WFM" (Work Force Management) AS-IS per fornire la documentazione sull'attuale piattaforma da migrare; definizione dell'High Level Architecture; erogazione dei corsi di formazione; gestione ed esecuzione delle roadmap progettuali (formalizzazione dei requisiti, specifiche di interfaccia e specifiche/analisi funzionali, sviluppo delle soluzioni e sviluppi sui sistemi esterni, collaudo integrato e funzionale).
- ✓ **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. Attività effettuate nel periodo di riferimento: completamento della roadmap progettuale e rilascio in esercizio della Release 1 "Gestione Inbound e Change Request", della Release 2 "Tele Processing" e della Release 3 "Other Licensed Operators"; è stato dismesso il sistema "TTM Unico".
- ✓ **Data Management for Credit Governance** – Il progetto indirizza una soluzione identificata per soddisfare la necessità di analizzare una grande quantità di dati complessi - residenti su numerosi sistemi - e sviluppare modelli predittivi ed analisi prescrittive (suggerimenti di possibili azioni in base agli esiti delle analisi descrittive e predittive). Nel periodo di riferimento, è stato completato l'approvvigionamento HW e SW; sono state completate le attività di analisi ed avviate le attività di sviluppo per garantire il piano di progetto della fase 1 del progetto il cui rilascio è pianificato per Aprile 2016.
- ✓ **Digital BSS Enterprise** – L'iniziativa è consistita nell'avvio dello studio di un progetto triennale di trasformazione su perimetro Enterprise. Nel periodo di riferimento, si è concluso lo studio di fattibilità per la presentazione del progetto al "CAC" (Capital Allocation Committee).
- ✓ **Evoluzione strumenti di pagamento** – L'iniziativa è stata focalizzata sulla gestione delle domiciliazioni dei canoni delle offerte, delle rateizzazioni prepagate mobili su "SDD" (Sepa Direct Debit) bancario e del mandato generico di domiciliazione. In tale ottica, nel periodo di riferimento, è stato configurato il POS sulla

rete di vendita; è stato aperto il "SDD" bancario sul Pre-pagato; è stata progettata l'integrazione tra "SDD" bancario e POS.

W

W

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 2015, 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 sono relative all'analisi, sviluppo e collaudo effettuati per i rilasci del terzo e quarto quarter.

- ✓ **Progetto Flattizzazione Customer Base Business** - La manovra di flattizzazione business, prevede il riposizionamento della customer base (con attivi servizi di fonia tradizionale "RTG" (Rete Telefonica Generale)/ISDN, su dei nuovi listini di traffico flat, allo scopo di incrementare i ricavi nell'arco di tre anni. I clienti vengono suddivisi in cluster sulla base della spesa sostenuta sul traffico effettuato e migrati con diverse modalità in due distinte fasi:
 - Fase 1 - "Clienti con spesa maggiore": gestiti singolarmente con contatto diretto del Customer
 - Fase 2 - "Clienti con spesa minore": migrati massivamente in modalità automatica

Gli interventi effettuati per la fase 1, prevalentemente sui sistemi di Commercializzazione, Fatturazione e Datawarehouse, hanno previsto il repricing Decreto Ministeriale per i canoni "RTG"/ISDN, la realizzazione di nuovi pricing ed il restyling di alcune opzioni e offerte. Gli interventi effettuati per la fase 2 hanno previsto dei meccanismi di migrazione massiva dei clienti sui nuovi pricing/opzioni. Nel periodo di riferimento, per la fase 1- il cui obiettivo è il riposizionamento di una parte della clientela business su nuovi pricing flat attraverso contatto commerciale - sono state effettuate le attività di analisi, sviluppo e collaudo delle funzionalità di attivazione di nuovi indicativi radiomobile per BT ITALIA e POSTE MOBILE, manovra su canoni e traffico prevista dal decreto, nuovo pricing Fonia "Tutto Incluso Voce", *restyling* Opzione TuttiMobili 150, abilitazione *override* del canone Profilo Tutto Voce Premium-Plus/Offerta Premium, ripristino vecchi messaggi Linea Voce su E-Bill. Per l'avvio di fase 2 - il cui obiettivo è il riposizionamento di una parte della clientela business su nuovi pricing flat attraverso bonifica massiva - sono in corso le attività di analisi, sviluppo e collaudo delle funzionalità di richiesta di possibilità di *override* degli sconti su traffico Nazionale e Internazionale, inserimento di due nuovi listini TUTTO INCLUSO VOCE con traffico Illimitato, manovra di flattizzazione tramite estrazione linee da migrare; bonifica per

migrazione verso i nuovi pacchetti; estrazione linee con Linea Valore senza Opzione Fisso/Mobile, revisione Linea Voce, attivazione su base lista Linea Valore dell'opzione Fisso/Mobile a 9€.

- ✓ **Gestione campagne e consenso I1 per utenze ex-Tim** - Il progetto ha l'obiettivo di sanare i problemi legati alla mancanza di una gestione centralizzata dei consensi per linee ex TIM e di ottimizzare il processo di campagne *One-To-One*, riportando tali campagne ad una gestione simile a quelle per la Customer Base TIM attiva, all'interno dei sistemi di Campaign e della multicanalità. Inoltre, tale iniziativa risulta essere propedeutica alla realizzazione del più ampio progetto Digital BSS, in quanto la capability complessiva, realizzata nel 2015, sarà mantenuta anche sulla nuova catena Digital BSS e gestita nell'ambito della business continuity. Nel periodo di riferimento, sono state svolte le attività di analisi e definizione della soluzione e i rilasci per: gestione dei consensi sui Clienti ex-TIM e la gestione Campagne sui clienti ex-TIM consensati Fisso/Mobile; gestione consenso cessati "MNP" (Mobile Number Portability) in ambito Prepagato e Abbonati; gestione Campagne su utenze cessate con consenso.

- ✓ **ENEL Full "MVNO" (Mobile Virtual Network Operators)** - Il progetto è rivolto alla configurazione di Enel sui sistemi Telecom Italia come Full "MVNO" per le attività Machine-To-Machine interne ai trasmettitori Enel. Il Cliente ritiene necessario avvalersi del supporto di Telecom Italia come impresa leader nelle telecomunicazioni con l'obiettivo di sviluppare una rete dati che consentirà la gestione più efficace delle azioni e attività di manutenzione sulla propria infrastruttura per l'ottimizzazione dei costi connessi alla misurazione del consumo di energia, attraverso l'introduzione di un sistema di rete IP (Internet Protocol). Nel periodo di riferimento, è stata effettuata l'analisi dei requisiti da implementare; sono stati analizzati i sistemi di Rating e di Trouble Ticketing; è stata rilasciata la componente SW relativa al sistema di Collecting per effettuare il *trial* con Network.

- ✓ **Delivery Process Enforcement** - Il progetto riguarda la revisione del processo di Delivery con l'obiettivo di ridurre gli scarti di lavorazioni automatiche e conseguentemente i tempi medi di attraversamento della catena di Delivery con il duplice obiettivo di ridurre il numero di "OL" (Ordini di Lavoro) che vanno fuori "SLA" (Service Level Agreement) e di ridurre i costi indotti dall'esigenza di analisi e lavorazione manuale degli "OL" scartati sia per l'IT che per Open Access. Gli interventi effettuati nel periodo di riferimento sono i seguenti:
 - Irrobustimento delle interfacce tra i sistemi coinvolti
 - Revisione di alcune logiche del workflow in ottica di semplificazione e riduzione delle condizioni ridondanti che favoriscono scarti non necessari
 - Miglioramento delle GUI e produzione reportistica di monitoraggio per controllare il maniera più agevole il flusso degli "OL".

- ✓ **Rebranding** - Il progetto prevede il cambio del dominio di posta Alice.IT in TIM.IT per tutti i nuovi clienti di offerte Broadband. Consta di tre fasi principali:
 - Fase 1 - restyling del sito di Webmail con il nuovo brand TIM in coerenza con il SITO UNICO WWW.TIM.IT Sito Unico, E-commerce, *Targeting* e *Advertising* su siti interni

- Fase 2 - disponibilità del nuovo dominio TIM.IT e la migrazione contestuale degli utenti della vecchia piattaforma TIM.IT *Affiliation e Retargeting* su siti esterni
- Fase 3 - modifica di tutte le URL che prevedevano all'interno il riferimento alla vecchia denominazione ALICE Evolutive di Self Caring.

Nel periodo di riferimento, è stato compiuto il rilascio della Fase 1 REBRANDING Webmail coerente con Brand SITO UNICO; sono state eseguite configurazioni e attività di Fase 2 relativamente al Nuovo dominio TIM.IT, al Rebranding TouchPoint (Welcome letter, Welcome Mail), alla modifica dell'applicazione 187, alla migrazione vecchi utenti TIM in coerenza con il SITO UNICO e con il Nuovo Dominio TIM.IT, alla migrazione delle URL degli ambienti web della Mail Consumer @alice.it, @tin.it e del nuovo dominio @tim.it; sono state eseguite le fasi di analisi e sviluppo della Fase 2 ed avviato il collaudo; sono state avviate le attività di Fase 3 relativamente al rebranding mail per modifica URL, all'aggiornamento del sito TIM.IT, al cambio del Logo e alla gestione di Protocolli sicuri.

- ✓ **Rebranding – Portale Assistenza Tecnica** - L'iniziativa ha previsto l'adeguamento dell'Area Clienti Assistenza Tecnica per Rebranding. In particolare, nel periodo di riferimento, sono state effettuate le seguenti attività: implementazioni per la nuova presentazione della pagina di Assistenza Tecnica che contiene il dettaglio delle segnalazioni aperte, l'area dedicata alla diagnosi e ai guasti presenti sulla linea, l'area strumenti, l'area prodotti, la Message Box e il Box degli Argomenti correlati.
- ✓ **Portale "OTT" (Over The Top)** - Nel periodo di riferimento, è stata rilasciata la soluzione infrastrutturale del Portale "OTT" (TIM Market Place) che ha previsto l'implementazione del Fixed billing - pagamento One shot e del Fixed payment per gli abbonamenti su Conto TI.
- ✓ **Mantenimento Service Level Agreement Operating Support Systems** - L'iniziativa ha previsto attività di Application Management e Maintenance sui sistemi "OSS" (Operating Support Systems); in particolare: attività di delivery ed assurance, monitoraggio delle performance, presidio dei servizi e dei progetti complessi in raccordo con National Wholesale, Top Client e Network Operations; attività per le aree Engineering & Development, Assurance, Governance/ERP; implementazione di nuove funzionalità sui Sistemi IT finalizzate al decommissioning dei Sistemi Dipartimentali di Order Assurance; miglorie sul sistema Dynamic Inventory; gestione agenda centralizzata sul nuovo Work Force Management.
- ✓ **Mundio "MVNO" (Mobile Virtual Network Operators)** - Nel periodo di riferimento è stata effettuata l'analisi funzionale per i sistemi di Rating, Assurance e Trouble Ticketing del nuovo operatore virtuale Full Mundio.
- ✓ **Riduzione variabilità ricavi Mobile** - Nell'ambito del progetto sono state indirizzate le evoluzioni dei sistemi a supporto dei processi di contabilizzazione e "CRM" (Customer Relationship Management) per l'accertamento mensile del traffico prepagato e per gli sconti su canoni in fattura; inoltre, sono stati



eseguiti interventi per il presidio dei ricavi nell'ambito dell'offerta Tim Tutto Corporate (iter validazione, cambi profilo massivi, monitoraggio *overbundle*, monitoraggio della riduzione della variabilità dei ricavi).

- ✓ **Machine-To-Machine Platform** - L'iniziativa si riferisce agli sviluppi di manutenzione evolutiva (service creation) delle applicazioni "M2M" (Machine to machine) e "APN" (Access Point Name) Shared.
 - La piattaforma Nuvola It "M2M" Power è uno degli strumenti per dare un nuovo posizionamento a Telecom Italia, in accordo alle strategie di Marketing, tale da aggredire in maniera più efficace il crescente mercato del "M2M". La Piattaforma consente al Cliente Azienda di gestire la sua "flotta" di SIM/Dispositivi remoti attraverso l'uso di un'interfaccia semplice ed efficace via Web, nonché con l'ausilio di eventuali applicazioni verticali sviluppate da Telecom Italia, da Terze Parti in Partnership con Telecom Italia o dal Cliente Azienda stesso.
 - La piattaforma "APN" Shared è un'infrastruttura abilitante che, in base ai diversi profili contrattuali e alle policy definite dal Cliente Azienda, attraverso un'interfaccia WEB permette la connessione a Internet e a reti private di Clienti Azienda (connesse tramite VPN dedicata) tramite la rete radio mobile di dispositivi dotati di SIM. L'obiettivo della piattaforma "APN" Shared è quello di abilitare servizi commerciali di accesso Intranet e/o Internet per Clienti Azienda; in sostanza è possibile assegnare ad un Cliente un blocco di utenze SIM "M2M" abilitate ad effettuare traffico dati tramite l'APN nuvola.tim.it.

Nel periodo di riferimento, sono stati effettuati sviluppi per quanto attiene la release del Mobile.

- ✓ **Progetto Eurosud – Regione Calabria e Campania** - In ottemperanza a quanto richiesto dai bandi di gara, 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. A tale scopo, nel periodo di riferimento, sono state avviate delle implementazioni specifiche sul sistema "GIOIA" (Gestione Infrastrutture Ottiche di Accesso) che riguardano: la gestione degli elementi di rete ottica e delle infrastrutture utilizzate/posate ambito "BUL" (Banda Ultra Larga) e ambito "NON BUL"; l'aggiornamento della modulistica sulla tratta oggetto di finanziamento in base ai bandi "NGAN" (Next Generation Access Network); la predisposizione di reportistica *ad hoc* per gli utenti MISE" (Unità Locale di Sicurezza) - Infratel Italia e per gli "OLO" (Other Licensed Operators); la gestione dell'intero workflow, dalla richiesta alla presa in carico, da parte degli "OLO" delle infrastrutture di posa nelle tratte di adduzione e dei punti fibra.
- ✓ **Broadband e altro rete Mobile – BB Mobile quota Business** - Il progetto riguarda gli adeguamenti infrastrutturali in termini di SP, SW, HW per supportare la crescita dei volumi del traffico Broadband mobile previsto nell'anno in corso. Tali adeguamenti/evoluzione, in ambito Business e Consumer, avverranno nel periodo da Maggio a Dicembre 2015 attraverso la definizione di KIT periodici. Nel periodo di riferimento sono stati erogati i servizi professionali sui sistemi di Mediation per la gestione dell'adeguamento "Volumetriche Broadband" e sono stati implementati i relativi adeguamenti SW e HW.
- ✓ **Broadband e altro rete Mobile - Volumetrici BB** - Il progetto riguarda gli adeguamenti infrastrutturali in termini di Servizi Professionali, SW e HW per supportare la crescita dei volumi del traffico Broadband mobile

previsto nel 2015 per gli ambiti Business e Consumer. Nel periodo di riferimento, sono stati effettuati gli adeguamenti per le gestioni Volumetriche di Fase; sono stati erogati i servizi professionali a supporto degli adeguamenti SW/HW per le gestioni Volumetriche di Fase 2; sono stati completati gli adeguamenti SW HW ed erogati i servizi professionali per le gestioni Volumetriche di Fase 3.

- ✓ **Cloud Printing Services** – Il progetto è stato mirato alla semplificazione della *user experience* nell'utilizzo delle nuove stampanti, alla riduzione degli sprechi relativi a stampe inviate ma non ritirate e alla disponibilità di una piattaforma di accounting relativa alle stampe prodotte. È avvenuto il rilascio sull'intero territorio nazionale e sull'intera popolazione aziendale del Cloud Printing (modalità di stampa *pull*) con un apprezzamento di importanti risultati in termini di riduzione delle stampe e dei costi connessi.
- ✓ **Datawarehouse** – Nel corso del periodo di riferimento, nell'ambito della pianificazione progettuale per il 2015, sono state eseguite le attività e rilasciati i relativi deliverable.
- ✓ **Fatturazione Elettronica Clienti Privati** – Nel periodo di riferimento, sono state indirizzate le attività realizzative dell'infrastruttura per la gestione della reportistica personalizzata ambito Fisso e Mobile ed è stato incrementato il catalogo per l'ambito Mobile.
- ✓ **Sales Force Automation** – Nel periodo di riferimento, sono state completate le attività per le nuove capabilities "Sales Force Automation", "Credit Check", "Sistema Documentale" e sono stati rilasciati gli interventi di ottimizzazione su tutto il processo di gestione trattativa/opportunità.
- ✓ **Riduzione variabilità ricavi mobile diretta** – Il progetto Riduzione Variabilità mensile dei ricavi rappresenta l'insieme di interventi IT che hanno l'obiettivo di ridurre la problematica evidenziata da Amministrazione Finanza e Controllo di Telecom Italia in merito alla variabilità mensile dei ricavi del mobile nell'ambito delle offerte personalizzate – soggette a *bid* – dedicate prevalentemente ai Clienti del Canale Diretto. Nel periodo di riferimento, sono state avviate attività di sviluppo per nuove modalità di accertamento Fattura e consumi Prepagati e attività di presidio ricavi in particolare per l'offerta "Tim tutto Corporate".
- ✓ **Cloud Openstack** – Il progetto è basato su tecnologia open source (Openstack) in distribuzione di livello "Enterprise" e prevede di ospitare i carichi di lavoro dell'attuale Data Center virtualizzato nonché il completamento della Cloud privata TI IT attraverso la realizzazione di funzionalità di tipo "Platform as a Service" 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. L'iniziativa prevede la realizzazione di una infrastruttura pilota di Cloud privata basata su Openstack con elevate prestazioni per quanto attiene:
 - tempi di provisioning/deprovisioning delle componenti Compute-Storage-Network dell'ordine di minuti;

- capacità di "self healing" per l'infrastruttura fisica e di "autoscaling" orizzontale dei workload;
- automazione e standardizzazione dei processi di deployment delle applicazioni;
- accounting "pay per use" differenziato per profili e organizzazioni aziendali;

Attività erogate nel periodo di riferimento: progettazione dell'architettura di riferimento del Data Center e produzione dell'High Level Design per la farm HP; definizione dell'architettura Software della piattaforma "IaaS" (Infrastructure as a Service) e produzione del documento di Architettura OpenStack; approvvigionamento e installazione dell' HW delle Farm per il progetto pilota; studio dell'impatto organizzativo di introduzione dei paradigmi Cloud in Azienda, con lo scopo di individuare il miglior *path* di adozione e la configurazione di gestione ottimale della nuova tecnologia; presentazione del programma di Training per i diversi settori aziendali coinvolti; progettazione della campagna di workshop di divulgazione e *tuning* della release 1.0 delle Linee Guida "NCA" per la continuità di servizio delle infrastrutture; aggiornamento delle linee guida per la progettazione e realizzazione di applicazioni in cloud; definizione di un'architettura SW multi vendor, orientata alla minimizzazione del Vendor-locking e a verificare le caratteristiche di standardizzazione delle tre distribuzioni di interesse per TI IT; installazione SW della piattaforma HP Helion Openstack nel DC Rozzano e nel DC di Bari; installazione del SW Huawei e del SW di Rackspace nel DC di Rozzano; presa in carico da parte dell'esercizio sul nuovo ambiente virtualizzato della prima applicazione reale; erogazione del training; attivazione di un benchmark con altri operatori; esecuzione di attività di verifica del nuovo modello di sviluppo e gestione delle applicazioni; definizione delle policy di esercibilità dell'infrastruttura fisica; predisposizione delle prime versioni del nuovo modello di creazione, delivery ed esercibilità dell'infrastruttura virtualizzata.

- ✓ **ADSL ALICE** - L'iniziativa ha l'obiettivo di apportare adeguamenti dimensionali della piattaforma correlati all'incremento dei volumi dell'utenza gestita e si compone di tre stream principali:

- Sviluppo e ampliamento della rete, delle infrastrutture, delle piattaforme di servizio e dei sistemi necessari all'erogazione del servizio Alice MAIL in coerenza con piano commerciale ADSL (Volumetrici Mail).
- Offerte suite servizi Multimedia Entertainment Consumer.
- Realizzazione del Nuovo Portafoglio di offerta ADSL.

Nel periodo di riferimento, sono state erogate attività di supporto per l'installazione dello storage per la mail alicé, attività relative ad ADSL MAIL e attività Multimedia Entertainment in base a esigenze del cliente in *trade-off*; sono state rilasciate le Release del Fisso e del Mobile relative al quarto *quarter* (kit di sviluppo e di configurazione).

- ✓ **Decommissioning "PSTN" (Public Switched Telephone Network)** - L'iniziativa di decommissioning della "RTG" (Rete Telefonica Generale o "PSTN") si inquadra nell'ambito del processo di Network Transformation finalizzato alla riduzione dei costi di gestione e all'erogazione di servizi innovativi. Nel periodo di riferimento, sono state completate le attività per modificare le estrazioni riferite alle consistenze, su base codice "SGU" (Stadio di Gruppo Urbano), delle numerazioni riferite alle risorse "RTG", porte "RTG" Simplex e porte "PBX" (Private Branch eXchange); sono terminate le attività per le estrazioni delle consistenze della centrale in ambito servizi "RTG" su base "SL/SGU" e servizi "ISDN" (Integrated Services Digital Network) su base "SL/SGU"; sono state completate le attività di adeguamento per le richieste di provisioning "OL" (Ordini Lavoro) fonia sul sistema di inventory "UNICA- C" e l'adeguamento del sistema di Workforce Management

"WRAP" per l'assegnazione delle Work Request per attività di cessazione e attivazione delle permutate; è stato implementato il report sintetico di avanzamento delle attività dei lotti tramite incrocio dei dati con il sistema di monitoraggio "BAM".

✓ **"Next Generation Network 2" Fibra - Ultra BroadBand** - L'iniziativa prosegue 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, Wholesale e Technology. Le principali attività indirizzate nel 2015 sono le seguenti:

- Predisposizione di nuove offerte commerciali e promozioni che sfruttino la nuova tecnologia
- Sviluppo e completamento delle lavorazioni che consentano la gestione completa della Customer Base (trasformazioni, rientri, traslochi, subentri)
- Nuovo portafoglio offerta, integrato con il mobile in ambito Consumer
- Nuovo servizio EasyIP UltraBroadBand in ambito Wholesale
- Nuova offerta "FTTCAB" a 50Mb e nuovo servizio Binumero
- Abilitazione per configurazione di nuovi apparati in rete

Di seguito, le attività erogate nel periodo di riferimento.

- Consumer - è stata commercializzata la nuova promozione denominata Crash TuttoFibra ed è stata completata la "Gestione delle Trasformazioni da RTG verso Fibra"; sono state chiuse le vecchie promo e rilasciate quelle nuove; è stata rilasciata la gestione delle lavorazioni successive su Nativi "OLO" (Other Licensed Operators) e la flessibilità oraria per gli interventi dei Tecnici Open Access; sono stati commercializzati i nuovi Profili "FTTCab" 100/20 e "FTTH" 50/10-300/20;
- Retail (Consumer e Business) - è stata configurata la nuova opzione 50 Mega;
- Business - è stata implementata la cessazione dell'offerta commerciale TuttoFibra Gestione Bicanale Mononumero che dà ai clienti Fibra la disponibilità di un secondo canale voce; è stata commercializzata l'offerta Plurinumero bicanale Fase 3 e 4 ("NIP"/Nuovo Impianto e Variazioni) che permette ai clienti Fibra di richiedere due numerazioni (una principale ed una aggiuntiva); è stata migliorata la gestione delle opzioni di pricing;
- Wholesale - sono state sviluppate le capability per la gestione delle variazioni da 30 Mega a 50 Mega e viceversa e per la trasformazione dell'accesso condiviso in NAKED per effetto della cessazione fonica; sono state erogate le capability per "BTS NGA/GBE/aggregato di banda unico per long distance" e le capability per "FTTCab e "FTTH" (BTS NGA/VULA)/riconfigurazione accessi (user-vlan); è stata rilasciata la gestione in catena automatica delle VLAN su SLA Premium; è stato effettuato il deploy della gestione delle VLAN condivise tra più operatori; sono stati commercializzati i nuovi Profili "FTTCab" 20/1-100/20 e "FTTH" 50/10-300/20;
- Technology - sono state sviluppate le funzionalità per consentire la Network Creation dell'apparato "ONU" (Optical Network Unit) Huawei a 192 porte ed è stata completata la capability che consente la sostituzione degli "ONU" attivi; sono state implementate le funzionalità per la gestione dell'ampliamento delle funzioni operatore per modificare l'equipaggiamento dell'apparato "ONUCab" sia in architettura "FTTCab" che "FTTE"; sono state configurate le funzionalità per consentire di collegare il dispositivo "OLT" attraverso la rete intermedia PTN; è stata implementata la Network Creation dell'apparato "ONUC 192 porte" ; è terminata la Network Creation dell'apparato "MSAN" in ambito "MiSE"(Unità Locale di Sicurezza); sono

state rilasciate le capability infrastrutturali quali la gestione "FTTH OLT" Aggregatore; è stato effettuato l'inserimento in rete di TAG per rete "FTTH".

✓ **Innovative Value Added Services "VAS" - Mobile VAS** - Il progetto fa riferimento all'esigenza di investimento a supporto dello sviluppo del business Mobile "VAS" (Value Added Services) all'interno della funzione Multimedia Entertainment di Consumer, in particolare:

- "VAS CSP" - erogazione di servizi tradizionali e innovativi di Content Service Provider di tipo: intrattenimento (video, giochi, news, etc..), personalizzazione (loghi, sfondi, suonerie), premium voice. M-Ticketing: Acquisto di ticket (Mezzi pubblici, parking, etc) attraverso il credito telefonico
- "M-Advertising" - raccolta M-ADV su properties digital di TI e sviluppo business
- "M-Commerce" - Monetizzazione partnership con OTT (Imprese Over the Top: Google, Microsoft, etc..) attraverso integrazione che abilita il Carrier Billing e accordi di distribuzione con Key Players dell'E-commerce (Amazon, E-Bay, Lets Bonus, Saldiprivati, etc..)
- "Serie A TIM" - servizio Serie A TIM su piattaforme mobile per il completamento della Stagione 2014-15 sino a scadenza degli attuali diritti

Nel periodo di riferimento, sono state completate le analisi propedeutiche allo sviluppo di servizi "VAS" in ambito Mobile; è stata eseguita e completata l'attività per la gestione rimborso Mobile "VAS"; è stata svolta l'analisi delle attività relative alla revisione del nuovo portafoglio TIM Vision; sono state effettuate le attività di configurazione Multimedia secondo i calendari di release; è stato profilato l'advertising display sul cluster broadband del Fisso.

✓ **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; è stato effettuato l'adeguamento dei sistemi IT nell'ambito delle attività di evoluzione della piattaforma dei Servizi; è stata completata la predisposizione lato TI IT per la messa in rete degli apparati aggregatori fisso e mobile "OLT" (Optical Line Terminal) Huawei; è stata implementata la documentazione/gestione degli elementi di rete facenti parte della rete Packet Transport Network; sono stati implementati i sistemi di Trouble Management e Work Force Management per la richiesta dell'integrazione in un unico Front End delle operatività di Supervisione ed accoglienza dei reclami da parte del Cliente; è stata completata l'implementazione delle modalità di interfacciamento tra il sistema "INTEGRÀ", i sistemi di "Inventory" e "CRM" (Customer Relationship Management) al fine di evidenziare i disallineamenti anagrafici relativi alle linee Wholesale e Retail; è stato completato lo sviluppo delle nuove funzionalità in termini di manutenzione evolutiva sui sistemi "SAP" nell'ambito del perimetro di Network; è stato completato l'adeguamento dei sistemi TI IT per le funzionalità di Network Creation e Provisioning Infrastrutturale e per la piattaforma Service Exposure/Network Gatekeeper; è terminato l'adeguamento del sistema di System Management "ICT DM FP"; sono state gestite le richieste di *backhauling* (collegamento tra le antenne e il resto della rete) delle reti radio mobili; è stata completata l'integrazione del sistema di Network "WEB NetGateKeeper/Network Functions Virtualization-Infrastructures" con il sistema di Security "TITT MAST".

- ✓ **Evoluzione sistemi in ottica Technical Infrastructure** - Il programma comprende le iniziative finalizzate all'evoluzione dei sistemi di IT a supporto delle attività Technical Infrastructure sia in ambito Maintenance che Engineering. Nel periodo di riferimento, sono state completate le attività di reportistica sul sistema di Trouble Management e Work Force Management, le attività di reportistica di dettaglio in ottica monitoraggio dei "KPI" (Key Performance Indicator) per Trouble Ticket e Work Request e le attività di modifica in ambito inventory per la tipologia di Ticket di rete Fissa e Mobile per campi di interesse; è stato avviato e completato l'adeguamento sul cruscotto "CNSI" della reportistica per le tipologie di Ticket/Work Request in ambito rete Fissa, mutuando le regole già in vigore per il reporting del Mobile; sono state completate le attività di implementazione di upload massiva dei dati sul sistema "HOWDACE" (sistema di inventario e gestione degli organi comuni presenti nelle centrali).

- ✓ **Evoluzione Infrastrutture in ottica Next Generation Data Center** - Nel corso del 2015 è stato effettuato l'adeguamento infrastrutturale della piattaforma "StaaS" (Storage as a Service) con il completamento dell'installazione di ulteriori box storage che si aggiungono a quelli già installati nel 2014.

- ✓ **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 effettuate le seguenti attività: gestione del nuovo processo di delivery del servizio e applicazione di nuovi pricing; semplificazione del processo di order entry degli ordinativi Nuvola IT e del processo di comunicazione integrata; modifica del processo di delivery della componente fonia; introduzione di un nuovo tool per monitorare l'andamento del servizio e il completamento del processo nei tempi previsti dal processo di vendita tramite l'ausilio di una nuova interfaccia con il "Sales Hub" della funzione Business di Telecom Italia.

- ✓ **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: evoluzioni e adeguate volte al miglioramento - sui sistemi a supporto di Open Access - delle funzionalità tecniche di gestione della Rete e relativi apparati/linee; evoluzione del reporting di monitoraggio delle attività tecniche di gestione; integrazione del colloquio architettonico tra i sistemi "UNICA-RA" (Sistemi di Inventory) con "WFM" (Work Force Management) e con "SAP" (Systems, Applications&Products); gestione e manutenzione dei sistemi di Trouble Ticket Management con l'implementazione della possibilità di aprire segnalazioni anche da parte degli "OLO" (Other Licensed Operators) e l'implementazione della funzionalità di autodiagnosi fonia su "IVR" (Interactive Voice Response); manutenzione del Portale Web di Assistenza Tecnica con l'introduzione della versione Mobile e l'adeguamento delle regole di gestione dei cookies per il Portale di assistenza tecnica; evoluzione delle funzionalità sui sistemi di Work Force management per specifiche esigenze territoriali; manutenzione per il sistema Autoparco Order Assurance.

- ✓ **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 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. Attività erogate nel periodo di riferimento: analisi, sviluppo e rilascio delle nuove logiche di applicazione dei pricing e dei calcoli di conguaglio sulla fatturazione mensile verso i "MVNO"; analisi implementazione e configurazione dell'Offerta per il nuovo bundle dati che permette di garantire ai "MVO ESP" (Enhanced Service Provider) la parità di trattamento su rete 3G rispetto ai clienti TIM abilitati ad offerte "LTE" (Long term Evolution) e gestione del cartellino di traffico dati per il roaming; repricing NOVERCA, COOP e TISCALI; gestione della configurazione periodica "PLMNO" (Public Land Mobile Network Operator), "NNG" (Numerazioni Non Geografiche) e delle centrali; configurazione traffico dati roaming e traffico SMS roaming per COOP; configurazione sui sistemi National Wholesale della commercializzazione dei nuovi servizi per Full "MVNO".

- ✓ **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: adeguamento alla nuova periodicità mensile sui sistemi Billing, Post Billing, Formatting, Printing, Publishing, Credito, Portali, "SAP" (Systems, Products & Applications), Datawarehouse, "CRM" (Customer Relationship Management), Revenue, Assurance-Frodi; adeguamenti interfacce in ambito Revenue Assurance e Frodi; consolidamento delle interfacce "IVR" (Interactive Voice Response) e Lottomatica/Poste per il pagamento della fattura mensile e per il corretto abbinamento dell'incasso; esecuzione e completamento del collaudo funzionale del system test e del collaudo integrato per le nuove piattaforme di publishing e printing "EBPF" e "PRES NEXT"; completamento di tutte le attività su tutti i sistemi per il rilascio delle fatture con cadenza mensile entrata a regime da luglio 2015; rilascio in esercizio della piattaforma di publishing "EBPF" per la componente consumer fisso.

- ✓ **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 2015, 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** - L'iniziativa "Piattaforme di Security e strumenti per il Risk Management" consta dell'esecuzione delle attività per la gestione del processo di Risk Management relativo alle infrastrutture tecnologiche e alle applicazioni di Telecom Italia e dello sviluppo della piattaforma di Security con l'obiettivo di dotare l'azienda delle soluzioni necessarie ad adeguare le infrastrutture aziendali a requisiti di compliance, a norme, leggi o regolamenti e a rendere disponibili le contromisure di sicurezza idonee al contrasto dei principali rischi o minacce. In particolare, il progetto si articola in:

1. mantenimento delle piattaforme di sicurezza aziendali che coprono gli ambiti IT e Network;
2. esecuzione delle attività tecniche di analisi del rischio in ambito IT, Network e Business;
3. presidio e sviluppo di ambiti innovativi ("GRC" Governance Risk Analysis and Compliance, Mobile security, Cloud security, Security Visual Analytics, Security Big Data Analytics).

Sono da segnalare, nel corso del 2015, i seguenti risultati: estensione dei servizi erogati dalla nuova piattaforma di Identity Access Management; nuove integrazioni di sistemi IT con le piattaforme di sicurezza centralizzate; evoluzione di strumenti di protezione perimetrale e di accesso remoto; evoluzione di soluzioni di protezione delle informazioni; presidio e sviluppo degli ambiti innovativi ("GRC", Mobile Security, Vulnerability Prioritization, Strumenti di Analisi su BIG data di Security).

- ✓ **Evoluzione Architetture** - L'iniziativa si articola nei seguenti programmi e per ciascuno di essi si fornisce l'evidenza delle attività effettuate nel periodo di riferimento:

- *Razionalizzazione ed evoluzione integrazione applicativa* - Governo architetturale dei principali domini applicativi, al fine di facilitare l'integrazione a servizi e per favorire sia il riuso delle funzionalità esistenti sia la creazione delle nuove funzionalità in modalità riusabile. È stata completata la predisposizione della comunicazione fra il Repository "SOA" (Service Oriented Architecture) di produzione e tutti gli ambienti di policy enforcement previsti nel ciclo di vita dei servizi; sono stati resi disponibili i report di consumo dei servizi che descrivono quali applicazioni consumano ciascun servizio censito e quali applicazioni offrono i servizi disponibili; è stato redatto il documento "Digital BSS: Monitoraggio-Reportistica Servizi" ai fini del monitoraggio integrato dei servizi.
- *IT Tools* - Elaborazione di programmi di efficientamento e integrazione degli strumenti a supporto dei processi di gestione, pianificazione, sviluppo e release management; comprende attività di benchmarking e scouting di nuove tecnologie e include anche il supporto alla progettazione e esecuzione di "PoC" (Proof of Concept) - polarizzate sul centro di competenza Architetture - per la scelta e la verifica tecnologica delle nuove soluzioni. Sono state effettuate attività di progettazione, implementazione e rilascio in esercizio di nuove funzionalità evolutive dei cataloghi per la gestione delle applicazioni caratterizzate come "SaaS" (Service as a Service); è stata rilasciata la nuova release dell'IT Master Catalog collassato su un unico layer (Applicazioni), superando il precedente paradigma dei due layer (Sistemi e Applicazioni) e adeguando tutte le funzionalità gestionali di data entry, di reportistica e tutti i flussi esterni per l'integrazione con i sistemi alimentati da "ITMC" (IT Master Catalog); rilascio di nuove funzionalità evolute per la reportistica dell'IT Master Catalog (abilitazione di un maggior grado di self-provisioning di report complessi); sono state rilasciate in esercizio le nuove

- *Evoluzione architettura applicativa Rating & Charging Prepagato* - definizione dell'architettura di riferimento (High Level Architecture) per l'evoluzione e la razionalizzazione del dominio applicativo Rating & Charging Prepagato di Telecom Italia. Per gli ambiti "Prepaid BSS Area Assessment Document" e "MVNE Area Assessment Document", è stata completata l'analisi dei processi e delle funzionalità AS-IS; per l'ambito "Evoluzione Architettura Rating & Charging", sono stati definiti i driver di indirizzo architetturale e il modello operativo generale.
- ✓ **Ottimizzazione Licensing Management** - L'iniziativa è mirata al miglioramento della governance delle licenze Software e all'ottimizzazione del processo di negoziazione in fase di rinnovo contrattuale. Gli interventi di ottimizzazione dei processi si focalizzano sui seguenti obiettivi:
 - Automazione processi - implementazione di strumenti a supporto dell'automazione delle attività relative al Ciclo Passivo delle Licenze SW, alle attività di Analisi e Reporting delle spesa SW e alle attività di riconciliazione tra parco installato e licenze contrattualizzate (attività che richiede attualmente la traduzione "manuale" dei dati di installato in licenze SW, tramite applicazioni delle metriche di licensing specifiche del singolo prodotto).
 - Potenziamento delle capability degli strumenti di SW Discovery - integrazione dell'attuale piattaforma di discovery basata su HP-"DDMI" (Discovery and Dependency Mapping Inventory) con la soluzione "BDNA" (sistema di normalizzazione delle risorse IT) che consentirà la rilevazione di un numero molto maggiore di SW installati, andando a coprire la quasi totalità del parco.
 - Enhancement del processo di verifica e valutazione dell'acquisto di nuovi software e rinnovi manutenzione - nell'ottica di perseguire riduzioni strutturali della spesa si è reso necessario implementare delle policy, condivise con le funzioni TI IT, che permettessero di prioritizzare/filtrare le richieste di acquisto di prodotti software aggiuntivi e il rinnovo della manutenzione sui prodotti installati (secondo una logica di trade off tra rischi operativi di non rinnovo e obiettivi aziendali di riduzione spesa).

Principali attività erogate nel corso del 2015:

- Evoluzione applicazione "SAM-C" - evoluzione funzionalità per supportare i processi di ottimizzazione. In particolare: evoluzione delle funzionalità di certificazione d'uso delle istanze SW rilevate; sviluppo di funzionalità aggiuntive per l'automazione del deploy della *signature* applicativa sui server e per la completezza delle informazioni e l'assunzione di responsabilità ai fini di richieste di Audit interno; gestione dei dati di perimetro (perimetro TI IT/Mercato Interno gestito TI IT) internamente all'applicazione SAM-C lo sviluppo di funzionalità aggiuntive richieste dall'audit interno per gestire.
- SW Discovery Data Enrichment - normalizzazione dei dati e *data enrichment*. In particolare; delivery della soluzione "BDNA" (discovery, raffinamento e normalizzazione dei dati relativi ai prodotti HW e SW), la successiva integrazione con l'infrastruttura di discovery "HP-DDMI" e il conseguente *enrichment* dei dati di *discovery*.
- Piano Sicurezza "ILMT" (IBM Licence Metric Tool) - eseguite le fasi di analisi requisiti e progettazione per la realizzazione degli interventi previsti nel Piano di Sicurezza definito da Security per l'infrastruttura "ILMT" che effettua la rilevazione del parco SW IBM.
- Applicazione "LIMA" per il Licensing management - evoluzione applicazione "LIMA", finalizzata al supporto delle attività di Software Licensing Management (modellizzazione contratti, gestione workflow proposte, riconciliazione SW installato versus SW contrattualizzato). Il piano di progetto ha previsto il completamento

funzionalità di gestione del Catalogo Technology ed avviato il nuovo sistema in esercizio; è stata realizzata l'implementazione dei requisiti di improvement Security; è stata completata la realizzazione della console di gestione delle utenze del portale; è stato eseguito l'assessment dell'ecosistema "Tools"; è stato completato lo studio di review architetturale dei Tools IT funzionale all'avvio di progetti di delayering IT Tools; è stato fornito supporto per lo studio di fattibilità in ottica di adozione degli standard HW e SW aziendali nell'ambito del Competence Center Big Data per S&I; sono stati acquisiti i "perimetri di compliance" da "GRC" (Governance, Risk & Compliance).

- *Evoluzione Tecnologie abilitanti ed End User Computing* - supporto all'individuazione di tecnologie e soluzioni evolutive/innovative e messa a punto delle relative Linee Guida e delle condizioni di adoption e integrazione nel contesto aziendale (ambiti End User Computing): Data Virtualization, Correlation, Real Time Analytics; "CEM" (Customer Experience Management) e Engagement; soluzioni middleware e basi dati non convenzionali; soluzioni "PaaS" (Platform as a Service), "MWaaS" (Middleware as a Service) e "SaaS" (Software as a Service); piattaforme "CEAP" (Cloud Enabled Application Platform); modalità di sviluppo applicazioni e gestione lifecycle (Cloud, Development+Operations, ecc.); soluzioni di Identity Management As a Service e di Social Authentication contestualizzazione dell'analisi tecnico/economica per il replatforming della suite MS Office su una soluzione mista IBM Connections Doc e LibreOffice, simulazioni tecnologiche ed economiche, scenari di adoption progressiva; scouting di tools e modelli architetturali per l'innovazione dei servizi IT con focalizzazione dell'analisi di soluzioni "PaaS" su prodotti della famiglia Cloud Foundry; nell'ambito della *Task Force nuovo servizio TIM Personal* è stata definita l'architettura per il componente Personal Hub inclusivo dello Smart Cloud e delle PDA (Personal Data Application) e per l'avvio del nuovo servizio "MID-DID" (Mobile Identity - Digital Identity) in previsione del Servizio Pubblico di Identità Digitale "SPID"; si è contribuito al Piano Tecnologico per le componenti "Open Source" e "Cloud"; sono state pubblicate le linee guida "EUC" per migliorare il rilascio in produzione e l'esercibilità dei servizi dalle Postazioni di Lavoro Aziendali; è stata proposta l'architettura tecnico organizzativa a supporto dei processi di Caring & Assurance Tim Personal.
- *Proof of Concept e studi comparativi/evolativi* - progettazione e finalizzazione diretta di piani di test su tecnologie innovative; approfondimenti a supporto della redazione delle Linee Guida e delle valutazioni di adoption di soluzioni di riferimento; supporto di studi strategici sui temi architetturali evolutivi previsto nel corso dell'anno. È stata completata l'esecuzione del "PoC" per la sperimentazione della postazione web "Chrome Book"; per l'ambito di Big Data for Operations (Log Management con approccio HADOOP), sono state completate le operazioni propedeutiche per la sperimentazione della suite IBM e redatte le specifiche per gli sviluppi finali sul prepagato mobile; è stato effettuato il kick off di progetto con Security ed eseguito uno studio di fattibilità tecnico/economica per l'adozione di LibreOffice; è stato concluso con esito positivo il "PoC" funzionale per l'ambito Delphix ed effettuato il delivery in produzione; è stato eseguito il "PoC" sul prodotto XpoLog per l'analisi dei Log; è stato effettuato il delivery dell'ambiente HW e logistico del laboratorio on-site ArchiLAB; è stato completato il "PoC" "GRC" per l'evoluzione della piattaforma di process modeling TOMMY; è stata effettuata l'analisi sul prodotto SW "VoltDB - in-memory data base"; è stato redatto il "Master Plan IT", documento programmatico dell'IT riportante un'analisi sulle principali dinamiche di mercato nel mondo Telco, la definizione della Vision dell'IT di Telecom Italia e le linee guida evolutive dell'IT.

della componente relativa alla modellizzazione del contratto; il completamento del modulo di supporto alla gestione del workflow operativo; il completamento del componente di riconciliazione SW installato versus SW contrattualizzato che prevede l'integrazione con l'applicazione "SAM-C" e la modellazione delle metriche di licensing per i singoli prodotti censiti nei contratti.

- SW e Licensing Reporting & Analytics - implementazione di uno strumento di Reporting & Analytics - all'interno della piattaforma "SAM-C" - per abilitare analisi evolute del parco SW installato e semplificare la produzione di report sulle evoluzioni dello stesso.

✓ **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" (Trans Adriatic Pipeline) con Altri Operatori Mobili Stranieri (gestione continuativa su kit di configurazione e configurazione massiva di quindici accordi su kit di rilascio aprile)
- Rimodulazione della tariffa "IOT" (Inter-operatore) Regolamentata.

Nel periodo di riferimento, sono state realizzate le configurazioni necessarie all'apertura degli accordi di roaming/interworking per gli accordi firmati nel 2015 e sono stati realizzati sul sistema "NBS" (Billing Mobile) gli accordi di sconto bilaterale relativi al Roaming Internazionale, con realizzazione in "TAP" delle tariffe sia con caricamento dedicato (kit di configurazione) che tramite gestione massiva (kit di sviluppo).

✓ **Progetto Roaming** - Gli interventi previsti dal progetto Roaming Internazionale hanno l'obiettivo di migliorare sia la proposizione d'offerta che la *customer experience* del cliente in Roaming all'estero. Gli obiettivi specifici sono:

- Sanare il gap con i competitor
- Rendere più flessibile la composizione dell'offerta
- Minimizzare il rischio di shock billing
- Ottimizzare le funzionalità di monitoraggio dei consumi tramite soglie informative, sia per il traffico dati che per la fonia
- Ottimizzare la gestione delle soglie dispositive sul traffico dati

Nel periodo di riferimento, è stato realizzato un nuovo meccanismo di gestione delle soglie di monitoraggio roaming per le linee abbonate e prepagate in fattura; sono state implementate configurazioni ad hoc in ambito "CRMA" (Customer Relationship Management Affari) tra cui la funzionalità di addebito del Roaming in fattura per linee prepagate e l'evolutiva per la gestione del traffico roaming in fattura per le linee Prepagate Business. Inoltre, è stato effettuato il set up dell'applicazione per la gestione del servizio di allarmistica Roaming.

✓ **Service Creation Business** - Gestione evolutiva delle offerte e delle nuove capabilities per garantire gli sviluppi necessari all'inserimento di nuove offerte dedicate al mercato Business, all'evoluzione delle offerte

esistenti, alla creazione/modifica di capabilities associate al mercato Business. Nel periodo di riferimento, sono state effettuate attività dedicate sia all'attivazione di nuove offerte/funzionalità che alla modifica dei pacchetti esistenti; in particolare: l'inserimento dell'offerta Blackberry Enterprise Server; la registrazione per utenti internazionali su portale di bordo treno Nuvola IT Self Data Center; le configurazioni standard riassegnazione contratti archiviati Fisso/Mobile "STDC" (Smartstream Terminal Data Connection); la gestione in "PNS" (Prestazioni Non Standard) della nuova offerta Tutto su BroadBand profili; l'evoluzione dell'offerta Ferservizi; la gestione di "SLA" (Service Level Agreement) di Assurance Premium self ordering per nuvola IT Self Data Center e Data Space; l'evoluzione dell'offerta Nuvola.it; la gestione trasloco utenze e accessi per delibera 274 e delibera 35; la gestione del Disaster Recovery nel Data Center che ospita i dati di "Tuttofibra" e "Nuvola IT Comunicazione Integrata"; l'implementazione del nuovo processo delibera 35 VOIP per l'ambito Vendite ai fini della gestione annullamento Ordinativi di Lavoro e Dati Elenco; l'abilitazione al "GOS" (roaming marittimo) per i prepagati Business Mobile; la configurazione dei nuovi formati delle SIM "NFC" (Near Field Communication); predisposizione report di monitoraggio per l'offerta TIM Tutto Corporate; la creazione di meccanismi automatici di invio segnalazione al Cliente (apertura esigenza, lavorazione, ricezione documentazione); la realizzazione di registri fiscali dedicati nell'ambito dell'iniziativa Split Payment; la gestione di tariffazione roaming in bolletta; l'attivazione dell'acquisto di prodotti/servizi mobili business con carta di credito personale; l'abilitazione della "discesa" sui sistemi di delivery dell'Ordine di Lavoro di servizio anche ante espletamento tecnico per l'offerta "ATC" (Azienda TuttoCompreso); l'evoluzione della reportistica per Fiat; l'evoluzione gestione "TCG" (Tassa di Concessione Governativa) per casistiche di migrazione Consumer-Business; reportistica di monitoraggio Offerta TIM Tutto Corporate; l'applicazione di migliorie ai servizi già fruibili (innalzamento velocità di default per traffico dati, gestione servizi di reperibilità, creazione canale commerciale *ad hoc* per vendita indiretta); la predisposizione di interventi di Rebranding per la fatturazione ciclica del fisso, la variazione estremi in casella postale e la Welcome Letter; l'attivazione di sconti e/o azzeramenti delle quote di adesione per particolari gamme di offerte; l'esecuzione di interventi evolutivi per ENI, Sammontana, Consip, Lottomatica; la configurazione della nuova opzione Internazionale per Linea; la nuova Offerta Comunicazione Integrata con gli adeguamenti di repricing dei listini; il calcolo degli oneri sul flusso incassato, la gestione dei Service Level Agreement e l'accesso ai servizi di Work Force Automation per Consip; la radiazione massiva delle fatture su base liste nel sistema di gestione del Credito; l'esclusione del traffico Internazionale, per l'Editoria, con la configurazione di quattro soglie di cut off per il traffico dati roaming effettuato dalle linee ricaricabili con addebito del roaming in fattura; realizzazione di carte servizi ricaricabili per l'offerta Convergente per il roaming in fattura.

- ✓ **Service Creation Wholesale** - Supporto all'evoluzione dei sistemi Fisso/Mobile, con l'obiettivo di abilitare le nuove offerte commerciali Wholesale (Larga Banda, Connettività Ethernet, Connettività ottica dei servizi dati e servizi di Interconnessione), di abilitare repricing e restyling delle offerte Wholesale esistenti al fine di supportare la difesa ed il rafforzamento del vantaggio competitivo sul mercato, di adeguare le offerte alle condizioni imposte da Agcom, dal Garante per le Telecomunicazioni o dal Ministero, di soddisfare le richieste del Regolatorio (specialmente in tema di replicabilità delle offerte Retail) e di garantire il corretto funzionamento dei sistemi IT nel loro complesso. Nel periodo di riferimento, sono state erogate le seguenti attività: evoluzioni applicative e funzionali per la gestione del traffico di interconnessione Internet Protocol; il rilascio di Web Services per i servizi *Bitstream*; la revisione dell'architettura applicativa web per il sistema "Diogene" (gestione archi di numerazione e documentazione delle intercomunicazioni tra rete Telecom e reti

Other Licensed Operator); la gestione di adeguamenti ai fini contabili sul sistema di fatturazione "JPUB Special" per l'applicazione dell'IVA, dell'IVA esente, dei risconti e dell'invio degli allegati alle fatture e note di credito; l'implementazione di un flusso delle consistenze Classic e Regulatorio nel sistema di Business Intelligence; l'integrazione della reportistica SMS per il servizio "VULL" (Virtual Unbundling Local Loop); l'integrazione sistemica per l'apertura delle segnalazioni provisioning da "CRM" (Customer Relationship Management); la gestione del processo di Assurance per "OLO" SPE.net; l'adeguamento della gestione cookie a seguito di apposita delibera Agicom; la revisione degli "SLA" (Service Level Agreement) sui sistemi di Assurance; la gestione in due step (commerciale e tecnico) delle cessazioni e delle migrazioni "ULL"; l'adeguamento dell'interfaccia con "NGOM" (Next Generation Order Management) per il progetto BIZ; l'adeguamento dell'interfaccia con Trouble Ticket Management; la configurazione di accesso alternativo al Portale National Wholesale.

- ✓ **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 Datawarehouse;
 - garantire la *compliance* Regulatoria/Legale/Privacy/Audit.

Nel periodo di riferimento, sono stati rilasciati i major kit e i kit di configurazione Fisso/Mobile relativi ai quattro *quarter* del 2015.

- ✓ **Gara CONISP Mobile 6** – Il progetto ha previsto 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 eseguite le attività finalizzate al rilascio del servizio di "Monitoring Soglie a Valore" in base al quale il cliente può scegliere di attivare, su ciascuna linea del proprio contratto, una soglia monetaria per singola direttrice Fonia, Dati e SMS, o una combinazione delle stesse e, al raggiungimento della soglia, il cliente è informato tramite SMS. Nel mese di Giugno il progetto si è concluso con il completamento del monitoraggio da parte di Vendite/Marketing delle funzionalità rilasciate a Marzo relativamente al servizio "Monitoring Soglie a Valore".

- ✓ **Gara SED Multitel S.r.l. Accessi Gioco del Lotto** – La gara è stata indetta per l'affidamento dei servizi di accesso dalle sedi utenti distribuite sul territorio (ricevitorie) al backbone di SED Multitel. Nell'ambito dei servizi richiesti, sono stati rilasciati i seguenti interventi: configurazione standard *classical* "IP" (Internet Protocol) per il trasporto del traffico "IP" fino ai punti di interconnessione con il backbone tramite la gestione di due distinti "PVC"/"VLAN" (Permanent Virtual Circuit/Virtual Local Area Networks) mappati su distinte "VRF"

W

(Virtual Routing and Forwarding); accessi ADSL attestati sul router Juniper ERX con meccanismo di cambio del "PE" (Provider Edge) router per l'interconnessione tra i network provider; gestione Multi-ambito su profilo "BIT" (640; Flat; Consumo).

- ✓ **High Availability Banking** - L'iniziativa prevede la messa in alta affidabilità dei sistemi "NBIP" (New Banking Integrated Platform), "NPRESS" (New Prepaid Reload Service Server) e "OBG" (Open Business Gateway) al fine di garantire la disponibilità dei sistemi informatici e, quindi, la continuità d'erogazione dei servizi, anche in caso di guasti hardware o blocchi del software. È stato consegnato al collaudo il SW di "NPRESS", "NBIP" e "OBG" con upgrade di release e implementazione dei meccanismi a garanzia della resilienza.

- ✓ **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 ad aumentare il posizionamento di Telecom Italia attraverso lo sviluppo dell'offerta LAN affiancando alla proposizione standard "NI Concerto" anche una proposizione a consumo (Lan Agile). Attività erogate nel periodo di riferimento: adeguamento delle piattaforme di Provisioning, Delivery ed Assurance ai nuovi profili dell' offerta (Concerto Personalizzato, Lan Concerto WiFi, ecc); processo di internalizzazione per la gestione delle scorte e la manutenzione degli apparati di terminazione; interventi volti al miglioramento dell'efficienza operativa dei sistemi specifici di gestione Network Mngt (COM,HCW, TuconTI 2,BSM, ecc.); capability per la pianificazione della fase 2 di Sinfonia Custom; avvio del il roll out dell'offerta Sinfonia Custom Fase 2; chiusura del deployment dell'offerta Sinfonia e completamento dell'assessment pro commercializzazione e di tutte le attività di stabilizzazione.

- ✓ **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). Il Cloud Computing consente ad Imprese e Pubblica Amministrazione la virtualizzazione di infrastrutture ed applicazioni IT attraverso la convergenza dei sistemi. Attività erogate nel periodo di riferimento: estensioni funzionali offerte Hosting Evoluto e Intouch HD roll out; indirizzamento delle attività di chiusura plafond 2015 pro ampliamento delle offerte Hosting Evoluto e Security e per le nuove componenti da integrare nelle offerte in vigore.

- ✓ **Split Payment** - Il progetto è mirato a gestire l'obbligo normativo di Split Payment dell'IVA per le fatture afferenti la Pubblica Amministrazione. Nel periodo di riferimento, sono stati effettuati degli interventi tattici atti a garantire il corretto versamento dell'IVA, le fasi di caratterizzazione delle fatture e l'acquisizione sui sistemi di Commercializzazione dell'attributo "Cliente Split Payment"; sono state eseguite le implementazioni per la gestione a regime della Fatturazione Fisso e Mobile in merito a tutti gli adempimenti fiscali e normativi; sono stati effettuati i rilasci per l'ambito Credito Mobile e Fisso in relazione alla gestione delle Note di Credito; sono stati effettuati gli interventi per la gestione del recupero del pregresso sul Credito per tutte le fatture emesse

in ambito Fisso e Mobile; inoltre, sono stati avviati gli sviluppi per i sistemi "TL" e "GSRI" (commercializzazione, provisioning, acquisizione del traffico, il rating e la fatturazione dei servizi non geografici di rete intelligente Inbound).

- ✓ **UBI Banca** – Il capitolato di gara, per il cliente *Mobile* UBI Banca, prevede la fornitura di flussi di traffico analitico e aggregato, sia per utenze in Abbonamento che Prepagato; inoltre, è prevista anche la fornitura dei dati di Consistenza delle SIM, con relativi servizi presenti sulla linea e la fornitura dei flussi di traffico in formato TXT. Nel periodo di riferimento, sono state completate le seguenti attività: configurazione di un servizio che caratterizzi tutti i contratti del cliente UBI; acquisizione dei dati di traffico delle utenze del contratto; produzione mensile e bimestrale di flussi analitici e di fatturazione da inviare ad UBI (Abbonato e Ricaricabile); adeguamento gateway per invio dati a UBI BANCA.

- ✓ **TIM Working Capital** – Il progetto riguarda la gestione e manutenzione del sito #WCAP.tim.it il cui owner è la funzione Strategy Innovation /Working Capital. Si tratta di un portale internet utilizzabile da potenziali start up che possono essere sia persone giuridiche o fisiche che hanno la possibilità di inserire e descrivere la propria idea di business durante la iniziativa "Call for Ideas". La finalità dell'iniziativa è quella di scoprire e aiutare talenti e idee a trasformarsi in imprese pronte a entrare sul mercato, supportando le startup in modo diretto durante le fasi di nascita e sviluppo. Nel corso del periodo di riferimento, sono state effettuate le seguenti attività:
 - Porting dei sito #WCAP su nuova piattaforma "CMS- DRUPAL" (Content Management System DRUPAL)
 - Sviluppi evolutivi del sito #WCAP (adeguamenti normativa gestione cookie; iniziativa Call for ideas; nuove pagine People e Portfolio)
 - Valutazione fattibilità tecnica della soluzione Startup Network.

- ✓ **TIM Personal** – L'iniziativa si basa sull'Application TIM Personal che consentirà al cliente di autenticarsi utilizzando il proprio numero di telefono Mobile come username ed un PIN numerico come Password (*Mobile Connect*); associando uno strumento di pagamento si potranno effettuare acquisti on line su siti di e-commerce in modo semplice e sicuro (senza digitare il numero della carta di credito ma solo il PIN). Nel periodo di riferimento, sono state eseguite le seguenti attività: provisioning Mobile Digital Identity da APP TIM PERSONAL MOBILE ID & DIGITAL ID; invio SMS al cliente per informativa su erogazione bonus a seguito di cambio carta "NFC" (Near field Communication).

- ✓ **Service Creation & Capabilities Caring Services** – Gestione evolutiva delle offerte e delle nuove capabilities in ambito Caring Service. In particolare, nel periodo di riferimento, sono stati effettuati interventi di configurazione ed enhancement per la gestione del Telelavoro e interventi di configurazione ed evolutiva sui sistemi di Dashboard e sui sistemi Datawarehouse; è stato configurato il company code sul sistema "SAP" (Systems, Products&Applications) a supporto dei processi aziendali per la legal entity Caring Service; sono stati realizzati interventi di configurazione e di evolutiva per i sistemi del Credito e per il Multi "CRM" (Customer Relationship Management); è stata effettuata l'integrazione dei sistemi "NFEC" (Nuovo Front End



Credito) e "FMS" (Fraud Management System) con la barra "TED"; è stata conseguita l'ottimizzazione della gestione degli scarti relativi all'interfaccia tra "CRM" e "DBSE"; è stata effettuata la virtualizzazione delle "PdL" (Postazioni di Lavoro); è stato attivato il Monitoring Servizio Sonde.

- ✓ **Sistemi Enterprise TI/Administration Finance & Control** - L'iniziativa ha previsto lo sviluppo delle funzionalità concordate con le funzioni committenti (Amministrazione e Controllo, Finanza, Assicurazioni, Risk Management, Compliance, Audit, IT & Security Compliance), con l'obiettivo di adeguare l'automazione e l'interazione alle esigenze del Business, al presidio dei processi interni ed alle normative di legge. In particolare, nel periodo di riferimento, sono state effettuate le attività relative allo Slow Moving (lenta movimentazione delle giacenze di magazzino), alla Fatturazione elettronica (attività per le Procure), alla gestione del Credito e alla gestione di ambiti fiscali.

- ✓ **Sistemi Enterprise TI/People Value e altre Funzioni Corporate** - L'iniziativa ha previsto lo sviluppo delle funzionalità concordate con People Value e altre funzioni Corporate (Corporate Social Responsibility, Legal, Qualità, Regolatorio, Security e Wholesale), con l'obiettivo di adeguare l'automazione e l'interazione alle esigenze del Business, al presidio dei processi interni ed alle normative di legge. In particolare, nel periodo di riferimento, sono state effettuate le attività relative all'iniziativa Caprese in ambito Regolatorio e alle funzionalità per i sistemi a perimetro Human Resources e altre funzioni Corporate.

- ✓ **Sistemi Enterprise TI/ Supply Chain & Real Estate** - L'iniziativa ha previsto lo sviluppo delle funzionalità concordate con le funzioni committenti (Purchasing, Energy, Real Estate, Supply Chain, Technical Infrastructures), con l'obiettivo di adeguare l'automazione e l'interazione alle esigenze del Business, al presidio dei processi interni ed alle normative di legge. In particolare, nel periodo di riferimento sono state effettuate le attività relative alle funzionalità per i sistemi a perimetro Purchasing, Energy, Real Estate, Supply Chain, Technical Infrastructures.

- ✓ **People Value Suite** - Nel periodo di riferimento sono state eseguite e completate le attività relative alla Wave 1 "Recruiting" e alle Wave 2 e 3 per quanto attiene "Learning", "Core HR Fase 1", "Performance & Goal", "Career/Succession & Develop". Di seguito, le caratteristiche dei moduli implementati:
 - Performance Management (assegnazione obiettivi di prestazioni ai dipendenti, valutazione e modello di leadership)
 - Succession Planning (individuazione risorse talent, analisi del fit rispetto alla posizione da ricoprire e sviluppo delle professionalità richieste dalla posizione)
 - Career Planning (percorsi di carriera previsti all'interno dell'organizzazione)
 - Leadership Development (insieme delle attività di selezione, valutazione e sviluppo delle competenze manageriali)

- ✓ **Nuovo Sistema di Vendibilità** – Nel periodo di riferimento, sono state effettuate attività di analisi e sviluppo e il rilascio del DB per il nuovo sistema di copertura tecnica che consentirà, per tutti gli indirizzi del territorio nazionale, l'individuazione dei servizi Fibra vendibili e la determinazione del livello di servizio che è possibile garantire secondo algoritmi basati sulla distanza tra elementi di rete e sede del Cliente. Sono in corso le attività di verifica, richieste dal regolatorio, in merito ai benefici che gli "OLO" (Other Licensed Operators) potranno derivare dalla messa in esercizio del DB di Copertura Tecnica.

- ✓ **Ordine Unico** – L'iniziativa prevede la revisione dei processi di Order to Delivery con l'obiettivo di semplificare e standardizzare la gestione degli ordini in ambito Fisso. L'attività prevede nell'ambito "OSS" (sistemi di supporto alla Rete) l'introduzione dei processi di gestione dell'Ordine Unico ove si richiede la lavorazione contestuale di un servizio Dati ADSL e di un servizio Fonia tradizionale e l'invio di una sola Work Request a Job Management per garantire una sola uscita del tecnico di Field Force. I processi di Ordine Unico saranno introdotti per le seguenti lavorazioni: Attivazione, Rientro, Trasloco, Subentro, Trasformazione Linea Supportante, Cessazione. Nel periodo di riferimento, sono state completate le attività di analisi e impatto in ambito delivery per quanto riguarda la semplificazione e la standardizzazione e la gestione "OL" Unico.

- ✓ **Progetto Partnership Mediaset Premium On Line** – La Partnership si inserisce nella strategia di valorizzazione e posizionamento distintivo sul mercato BroadBand/UltraBroadBand attraverso l'offerta di contenuti premium e, in tale ottica, Telecom Italia e Mediaset hanno negoziato un accordo di partnership per veicolare, su tecnologia BroadBand, i contenuti del servizio Premium On Line dell'offerta IP di Mediaset alla clientela consumer di Telecom Italia in modalità "S-VOD" (Video on Demand) multidevice integrata anche su TIMvision. Nel periodo di riferimento sono state avviate le attività per la gestione da parte di Telecom Italia e Mediaset del caring e l'assurance alla clientela, con avvio della fatturazione congiunta nel 2016 e la predisposizione idonea affinché Telecom Italia operi come canale di commercializzazione dell'offerta Premium on Line "BB/UBB" Fisso (2015) /Mobile (2016) e renda disponibile la propria piattaforma tecnica anche integrando l'accesso a Premium on Line su Set Top Box TimVision.

- ✓ **Progetto Legal Suite** – L'iniziativa, nell'ottica di efficientamento e modernizzazione delle attività in ambito Legal Affairs, prevede l'implementazione di un tool evoluto per la gestione del contenzioso che andrà a relazionarsi tramite apposite interfacce con i sistemi già esistenti per la gestione protocollo e legali e permetterà, altresì, la registrazione di incarichi ai professionisti esterni che operano per Telecom Italia nell'ambito Legal Affairs. Seguendo le indicazioni di Compliance, il tool dovrà permettere lo scambio informativo e/o reportistica in tema di recupero crediti per agevolare le attività correlate e le relazioni interfunzionali all'interno di Telecom Italia. Il progetto si configura come una iniziativa di rilevanza strategica e comporta, anche attraverso la progressiva sostituzione delle applicazioni attualmente in uso (ArcoWeb, ArcoLegal), un efficientamento delle operatività in ambito LA. Il progetto è stato avviato a dicembre 2015 e nel corso del mese sono state erogate le seguenti attività: completamento della mappatura dei processi ed esecuzione della fase di analisi degli sviluppi.

TIM Cloud Gaming - L'iniziativa consiste in una soluzione di Gaming erogata in modalità Cloud/"GaaS" (Gaming as a Service), con l'obiettivo di completare l'offerta Multimedia Entertainment di Telecom Italia, presidiando un mercato in forte crescita dove TIM può riaffermare un ruolo di centralità e leadership tecnologica dell'Operatore. Il servizio consente nell'erogazione di giochi di qualsiasi tipologia per un numero eterogeneo di *device* connessi (tablet, smartphone, TV, PC, MAC e game console. Nel periodo di riferimento è stata commercializzata l'offerta sui clienti Fibra già in Customer Base dai canali TI.

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 2015, con l'obiettivo di gestione e manutenzione dei sistemi e delle procedure applicative a garanzia e supporto dell'operatività corrente.

- ✓ **Running IT Service Operations** – 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. A partire dal secondo *quarter*, si eroga il servizio di gestione applicativa anche per l'ambito applicativo confluito dalla funzione Technology di Telecom Italia relativamente alla razionalizzazione e all'adeguamento della rete. 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, la predisposizione e la 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 implementato il modello delle attività definendo l'insieme di unità elementari (Service Element) costituenti il Servizio di Application Management. 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, abilita i processi di internalizzazione delle attività, la riduzione e flessibilità dei costi, la trasparente e puntuale

accountability e responsibility di ciascun servizio. Sono state consolidate le attività di rilevazione e pubblicazione degli indicatori dalle fonti certificate ed è stato attivato il monitoraggio e controllo della qualità e quantità.

Di seguito, l'evidenza delle principali aree di intervento sui sistemi/applicativi in termini di servizi erogati, nel periodo di riferimento, per gli ambiti Business Support System/Mass Market, Business Support System/Business, Billing, Data Warehouse, "ESS" - Enterprise Service Support, Integration&Testing (Middleware) e "OSS" (Sistemi a supporto delle Operations di Rete).

- **Processi di internalizzazione delle attività** - sono state completate le attività formative propedeutiche all'internalizzazione delle attività di back office e gestione applicativa per i sistemi Postpagato fisso, Prepagato, Antifrode, "TIBCO-SAP" (Sistema di Integration Manager per servizi di accesso ai sistemi "SAP" Systems, Products&Applications) e dell'attività di escalation per Wholesale.
- **Certificazione ISO20000** per i servizi di Gestione Applicazioni - per i servizi certificati, sono state completate le attività necessarie per il conseguimento/mantenimento della relativa certificazione (definizione ed attuazione piani di rientro per non conformità rilevate in fase di Audit interni, esecuzione piani di continuità ecc.).
- **Interventi di stabilizzazione/upgrade infrastrutturali** - sono stati eseguiti interventi per il miglioramento delle performance e della sicurezza delle piattaforme in accordo al Programma Strutturato di Sicurezza: migrazioni di piattaforma a fronte di incremento dei volumi gestiti; ripristino dell'alta affidabilità dei sistemi per garantire continuità del servizio in caso di fermi applicativi o sistemistici; applicazione del piano strutturato sicurezza per il logging degli accessi e la protezione dei dati di traffico; hardening e patching; potenziamento HW; ottimizzazione reporting; ottimizzazione prestazioni SW; reingegnerizzazione del bilanciatore "Line of Business"; upgrade di release SW; tuning infrastruttura HW; porting su ambienti di consolidamento al fine di superare l'obsolescenza della piattaforma dedicata e aumentare i livelli di performance; analisi per reingegnerizzazioni SW necessarie in termini "proattivi" per garantire le BEST Performance di sistema (riduzione dei dump per timeout); passaggi ad architettura "DBaaS" (Data Base as a Service). Di seguito, i principali sistemi/applicativi oggetto di intervento: sistemi del Prepagato, "BPM-E" (Business Process Management Enterprise), "BPM-E" Mass Market, "InfoBUS" (Middleware aziendale sistemi Mobile), "CCRM WEB" (Customer Relationship Management Consumer WEB), "NSM-C" (New Sales Management Consumer), "CRM" Residenziali, "CRM-C" (Customer Relationship Management Consumer), "NGOM" (New Generation Order Management), "SAP" (Systems, Products&Applications) GovEco (sistema di pianificazione, controllo, budget, forecast degli economics), Artemis (sistema gestionale per la pianificazione operativa l'avanzamento e la consuntivazione), "MiMIP"(Misure minime di Privacy), "FROG" (Applicazione per la gestione delle segnalazioni / denunce eventuale traffico Wholesale fraudolento).
- **Attività di delivery di nuovi sistemi/applicazioni** - sono state erogate le seguenti principali attività: delivery dell'applicativo "EBPF" (Electronic Bill Presentment Fisso) che supporta le funzionalità di pubblicazione on-line delle fatture del Fisso verso la clientela Consumer e verso tutti i suoi canali di caring; delivery dell'applicazione "MDCTM" (Modelli Di Controllo del Traffico Mobile a supporto della revenue assurance) limitatamente alle funzionalità di controllo del traffico dati ; attivazione del sistema SPLIT-PAYMENT (sistema di aggregazione dati dei sistemi di billing per la produzione del

registro IVA delle fatture emesse a clienti); delivery dell'applicativo "E-GRC" (disegno e il controllo dei processi interni TelecomItalia); implementazione e delivery sul sistema gestionale "NSS" (Noi Self Service) della nuova normativa delle trasferte; attivazione Società INWIT (TORRI) nei Sistemi "SAP" (Systems, Products&Applications) a supporto dei processi aziendali; delivery di "Mimip2.0" (Sistema per la gestione del catalogo delle misure di Compliance del Gruppo TI) e di "Genius2" (Sistema di analisi preventiva delle offerte commerciali in lavorazione e di validazione economica da parte delle strutture di Controllo di Gestione Territoriale); porting delle funzionalità del sistema "CACC" (Cruscotto Accrediti Customer Care) all'interno del sistema "CFMS-RISK" (prevenzione antifrode clientela mobile); installazione e configurazione della componente per la gestione delle policy dei servizi "SOA" (Service Oriented Architecture) utilizzati nell'ambito del progetto "Digital BSS"; installazione e configurazione delle nuove applicazioni "SORT" (Incentivazione Venditori) e "NTT" (Gestione dei processi di "Assistenza Tecnica"); integrazione di componenti "ESB-E" (applicativo Enterprise Service Bus per esposizione servizi in modalità "SOA") con i processi di SKY per la gestione dell'offerta integrata; migrazione dei servizi da "BMV" (Bonus Management System) a "BMV NEW".

- Attività di **dismissione dei sistemi per tutti gli ambiti** - principali sistemi/applicativi oggetto di intervento: dismissione ambiente Unix di "EAIMM" (sistema di Middleware a supporto dei servizi a valore aggiunto di Telecom Italia) per porting su ambiente Linux; dismissione di "DEAB" (sistema che bilancia la distribuzione del carico di lavoro secondo le priorità e la disponibilità di organico); dismissione del sistema "PATROCLO-OLD"; dismissioni dei vecchi sistemi di ambito prepagato ed antifrode su piattaforma HP Unix, a seguito della migrazione completata sulle nuove piattaforme Linux; dismissione dell'ambiente HW relativo all'applicazione "ESB" per porting dell'application server su Linux e del DB su "DBaaS"; attivazione modalità *read-only* per il sistema "SAP" (Systems, Products&Applications) a supporto del processo di Human Resources delle Società del Gruppo dopo la confluenza delle informazioni sul personale sul sistema "SAP" comune; dismissione del sistema "TTM UNICO" (Trouble Ticket Management) *basic* le cui funzionalità sono migrate sul sistema "TTM-estar"; dismissione del sistema "ATA" (Alice Ti Aiuta).
- Attività di **migrazione** - principali sistemi/applicativi oggetto di intervento: porting del sistema "RODEO" (traffico roaming Other Licensed Operator per controlli antifrode) dei sistemi "PLT" (Piattaforma di Lavorazione Traffico fisso per controlli antifrode) "NPRC" (Nuovo Portale Recupero Crediti) e "SCTR" (valorizzazione traffico operatori Wholesale) sulla nuova piattaforma "Linux+DBaaS"; porting sulla nuova Piattaforma Linux + DBaaS del sistema "SKYBILL" (fatturazione Servizi Radiomarittimi e Satellitari); porting del DataBase di "TIBCO-BB" (componente che implementa l'integrazione tra ambiti applicativi) per superare alcuni problemi di affidabilità; porting da UNIX a LINUX e su "DBaaS" della componente "ESB" (Enterprise Service Bus); porting dell'applicazione "GATEWAY MNP DBC" (Gateway per il servizio Mobile Number Portability e database per la gestione delle consistenze) con migrazione degli apparati di Front End e dei Gateway su nuove macchine; migrazione dei servizi fonia e dati da "ATOM" (sistema di Order to Delivery della catena Affari Abbonato per la clientela TOP, MEDIUM TOP e MEDIUM Mobile) e "DESIGNER" (sistema coinvolto nella catena di provisioning e delivery di Ordini di Lavoro Fonia, Dati) a "NGOM" (sistema di Business Process Management per la gestione dei processi in ambito Service Delivery/Order Management dei servizi Fibra/Fonia/Dati/Wholesale), che ad oggi gestisce oltre 100 mila ordini di lavoro al giorno; migrazione dal sistema di Trouble Ticketing "RCR" (Remedy CR) verso la nuova

piattaforma per la gestione dei reclami/incidenti/malfunzionamenti "ITSM" (Information Technology Service Management).

- **Attività di supporto e presidi specialistici** - principali sistemi/applicativi oggetto di intervento: presidio straordinario in Back-office per finalizzare l'abbattimento dei reclami per la giacenza degli ordinativi di lavoro retail fisso ed un presidio post rilascio delle nuove funzionalità di pagamento su "SDD" (SEPA Direct Debit) bancario per le offerte prepagato; supporto "TIBCO" (System&SW Integration Manager) per problematiche di integrazione in ambito ai progetti SKY e Digital BSS; gruppo specialistico di supporto di primo e secondo livello verso il partner SKY e per TIM Premium; presidi a supporto degli eventi *live* "Serie A TIM" e "Champions League"; presidio ad hoc per il monitoraggio delle performance del bilanciatore "LOB" (Line of Business) dell'applicazione "CRM-C" (Customer Relationship Management Consumer); supporto al piano di Unificazione Istanze "SAP" HR; supporto in ambito Sales alla task force Delivery "NGOM" (New Generation Order Management) per la riduzione delle giacenze degli "OL" (Ordinativi di Lavoro); presidio di intervento in Back-office a supporto dei primi cicli di fatturazione mensile.
 - Per quanto riguarda i **Progetti Speciali**, è in corso progetto "DBAAS+U2L" (progetto di trasformazione DB As A Service + Unix to Linux) che coinvolge la maggior parte delle applicazioni per tutti gli ambiti. Principali sistemi/applicativi oggetto di intervento: concluse le attività propedeutiche all'avvio della fatturazione mensile sui lotti di clientela selezionati; completati con esito positivo - nell'ambito del progetto "Evoluzione Fatturazione Business Mobile" - i collaudi del nuovo sistema "XBS" Mobile (Piattaforma di Rating/Billing clienti Affari Mobile); in corso di esecuzione i paralleli tecnici di esercizio del nuovo sistema "XBS" e del nuovo sistema "RAES" (Revenue Assurance Evolution System) nell'ambito del progetto "Trasformazione Revenue Assurance; esecuzione dei collaudi utente del nuovo sistema di contrasto antifrode fisso "FMSFRAUD" nell'ambito dello specifico progetto "Trasformazione Frodi"; realizzate e completate le attività relative al progetto di Flattizzazione, consistente nel migrare Clienti con contratto a consumo verso contratti flat; completata la stabilizzazione in ambito "CRM" Consumer Fisso dei processi di Uscite e Rientri verso e da "OLO" (Other Licensed Operator); rilasciato in esercizio il Nuovo Portafoglio Broadband; attivazione della nuova offerta TIM Premium (Mediaset).
- ✓ **Running IT Architecture** - L'iniziativa include attività di Technical Operations e Architecture a carattere continuativo articolate nei seguenti punti:
- Predisposizione ed evoluzione del piano tecnologico infrastrutturale - redazione linee guida, note operative e indicazioni progettuali di dettaglio; evoluzione del piano con le novità emergenti sul mercato in termini di Data Protection (infrastrutture per l'affidabile mantenimento del dato), Software Defined Network (studio comparato tra le diverse tecnologie emergenti e avvio test sperimentale), Software Defined Storage; evoluzione delle funzionalità cloud in ambito open source; ingegnerizzazione delle componenti costituenti la piattaforma "DBaaS" (Data Base as a Service) in ottica di introduzione delle funzionalità di virtualizzazione (la messa in campo di tale modellizzazione è prevista per il 2016); studio e definizione di specifiche per l'acquisto delle nuove apparecchiature storage ad altissime performance (Storage All Flash); Soluzioni NoSan (studio comparato tra le

diverse tecnologie emergenti); sviluppo di studi evolutivi sulle piattaforme mission critical relativamente a funzionalità e metriche

- Progettazioni di alto livello e di dettaglio per ridurre l'obsolescenza tecnologica, per l'evoluzione dei Data Center e il consolidamento delle infrastrutture; in particolare, si sono elaborate proposte per la riduzione dell'obsolescenza del parco installato attraverso ipotesi di completa migrazione di famiglie di prodotto
- 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
- Produzione di studi evolutivi volti a risolvere criticità sulle piattaforme esistenti a valle di modifiche nei volumi, nei comportamenti degli utilizzatori, nelle dinamiche prestazionali attese
- Analisi e identificazioni soluzioni progettuali a fronte di tematiche emergenti dal Capacity di infrastrutture Cloud
- Gestione del programma di LMO con IBM (rendicontazione continua), messa a regime della valorizzazione e reporting verso IBM
- Gestione Licensing con riconciliazione del parco installato rispetto ai contratti Software, azioni di "cost saving" e "risk management"
- Pianificazioni fabbisogni degli acquisti hardware e software
- Attività di coordinamento del delivery degli strumenti della Piattaforma "SAM" (Software Asset Management)
- Identificazione soluzioni tecniche per il superamento delle cause dei rallentamenti delle attività
- Monitoraggio avanzamenti
- Studio comparato tra le diverse tecnologie emergenti per l'acquisto di nuovi Server Iperconvergenti e server modulari.

✓ Running IT Infrastructure

- Infrastructure Management
 - o Service Operation - L'organizzazione "Infrastructure IT", nel corso del 2015, ha proseguito il percorso di *continuous improvement*, sia mediante la continua ottimizzazione dei processi gestiti direttamente, sia attraverso lo sviluppo di progettualità volte a rendere più semplice e razionale l'infrastruttura e l'operatività dei Data Center e delle postazioni di lavoro di Telecom Italia. Si sono, così, poste 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 stati: l'evoluzione delle tecnologie e dei processi di Data Management, per massimizzare l'automazione spinta del processo, la virtualizzazione dello storage, il monitoraggio in Control Room e la gestione remota degli apparati, creando centri di competenza per tecnologia e non solo per territorio ed avvalendosi anche di nuove tecnologie di avanguardia; la prosecuzione di un programma di trasformazione del processo di delivery dell'infrastruttura, per la drastica riduzione dei tempi di realizzazione, tramite la netta semplificazione dei passaggi tra le diverse funzioni coinvolte e la riduzione dei costi associati; il proseguimento dell'internalizzazione dei

processi di gestione e di assistenza del Virtual Desktop e del printing, con particolare attenzione alle policy di gestione dei desktop tradizionali, al processo di printing on demand, alle attività di laboratorio Griffon al fine di conseguire l'efficienza gestionale complessiva in ambito "EUC" (End User Computing); l'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 del processo di cospirazione dei beni; lo sviluppo di nuove piattaforme a supporto delle iniziative commerciali di Telecom Italia nell'ambito del Brand Nuvola Italiana e l'avvio delle attività propedeutiche alla realizzazione del nuovo data Center Area Romana di Acilia; l'entrata a regime dell'acquisizione della gestione dei presidi H24 per la prossimità Data Center. In continuità con il 2014, inoltre, è stata individuata una razionalizzazione delle forniture esterne di servizi professionali per Macro Ambiti (Delivery, Operations, Gestione) che ha consentito di portare a regime la riduzione dei costi esterni "Running", sfruttando le leve di sinergia trasversale e definendo una gestione a servizio con "KPI" (Key Performance Indicator) su tutti gli ambiti Running. 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 definito un nuovo algoritmo di calcolo della produttività per la misura dei volumi di servizio erogati rispetto ai fattori produttivi al costo di erogazione degli stessi; l'indicatore evidenzia un costante incremento dei volumi dei prodotti erogati.

- o Help Desk - Nel periodo gennaio-dicembre 2015 sono stati gestiti 1.382.220 ticket applicativi e 18.481 ticket di assistenza ai Thin Client; si osserva la crescita dei ticket risolti al primo livello (aumento del "FCRR" - First Call Resolution Rate).
- o System and Infrastructure Operation
 - *Supporto per le certificazioni delle infrastrutture di Telecom Italia* - Nel corso del periodo di riferimento, sono state eseguite le consuete attività propedeutiche al mantenimento delle certificazioni ISO9001, ISO27001, ISO20000 e ISO 14001 (azioni di rientro, aggiornamento documentazione dei processi, supporto alle funzioni IT Infrastructure coinvolte) e attività per la predisposizione della documentazione a supporto dello svolgimento delle visite ispettive da sostenere per le certificazioni; la struttura Infrastructure, inoltre, è stata coinvolta per il conseguimento della certificazione ISAE 3402 per i sistemi di Telefonica Germany.
 - *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. Nel corso del periodo di riferimento, sono continuate le 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; è stato implementato il nuovo modello di indicatore di produttività del lavoro dell'area Infrastructure, che calcola la produttività come rapporto tra i volumi produttivi e i relativi costi MOS/MOI; i risultati sono divulgati con cadenza trimestrale tramite un apposito report con quattro tipologie di analisi: "Produttività 2015", "Produttività a componenti costanti", "Produttività ricalcolata", "Analisi MOS/MOI DC"; è stata completata l'implementazione del progetto "Infrabook" per raccogliere, analizzare e storicizzare le consistenze tecniche più rilevanti nell'area IT Infrastructure; l'obiettivo, quindi, è stato quello di creare un "libro bianco" da consultare nel caso ci siano ambiguità da risolvere sia in termini di comprensione, sia in termini di utilizzo e a tale scopo - sullo strumento Integrated Reporting - è stato implementato un bollettino mensile e sono stati implementati i requisiti dell'interfaccia grafica per il progetto.

- Per quanto riguarda la SOx (*Sarbanes Oxley Act*) - Nel mese di gennaio si sono svolti gli ultimi adempimenti previsti nel Calendario di Attestazione 2014 (sign-off delle Attività IT). E' stata completata l'analisi con ADM e Technical Security per la messa a punto e il consolidamento del flusso operativo di gestione locale della "password policy" descritto nei relativi controlli SOx; è stata completata l'attività di revisione generale dei controlli SOx; sono state eseguite le attività di test previste per i controlli chiave e per i tutti gli altri controlli di competenza della struttura; è stata completata la lavorazione di cinque Remediation Plan in carico al Data Center di Bologna (oltre che a Technical Security) in materia di gestione utenze in ambiente Mainframe.
- *Formazione Infrastructure* - Nel corso del periodo di riferimento, è stata definita la pianificazione di dettaglio del piano formativo 2015 della Funzione IT Infrastructure, condivisa con la funzione People Value; sono stati erogati gli ultimi corsi pianificati nell'anno precedente su tematiche relative a Data Management, Sistemi Operativi, Site Operations e "ITIL" v3 (IT Infrastructure Library); sono stati approvati tre progetti formativi specialistici da erogare nel corso 2015 (Sistemi Operativi, Data Management e Piattaforme di Virtualizzazione); è stata completata l'erogazione del progetto formativo EX-PO (Laboratorio di MS Excel e Laboratorio di MS Power Point); è stato condiviso con PV il programma di massima dei progetti formativi da erogare nel corso del 2016.

✓ Running IT Security

- Security Management/Help Desk
 - o Security Application Management/Gestione Utenze - Nel periodo di riferimento sono state svolte attività finalizzate all'Application Management delle Piattaforme di Security e delle Piattaforme di Magistratura e Lawful Interception di Telecom Italia e attività per la gestione delle utenze applicative, di sistema operativo/Data Base di tutte le piattaforme nel perimetro IT.

- o Security Operational Center "SOC" - Nel periodo di riferimento, 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), all'esecuzione di attività di verifica di sicurezza e di analisi flussi firewall e alla gestione di incidenti e segnalazioni di sicurezza.
- o Help Desk/Gruppo Gestione Utente - Nel periodo di riferimento, sono state gestite chiamate/ticket in ambito Help Desk - "GGU", in linea con i volumi gestiti nel 2014.

✓ **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 Planning & Transformation Projects" per la predisposizione e la gestione delle offerte di fornitura di servizi IT verso le funzioni/società del Gruppo Telecom Italia, in coerenza con il nuovo modello di gestione dell'IT introdotto dalla 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. Attività erogate nel periodo di riferimento: rivisitazione dell'architettura della componente Datawarehouse Traffico in ottica del posizionamento su piattaforma Linux X86 (da Enterprise Unix); rivisitazione delle piattaforme Usage e Post Processing per l'evoluzione verso ambienti virtuali basati su SO Linux; prosecuzione del programma di rivisitazione evolutiva della rete LAN dei Data Center per raggiungere un adeguamento funzionale e capacitivo; rivisitazione delle piattaforme di magistratura, in particolare per l'integrazione dei servizi per la fonia internazionale Sparkle; revisione critica dell'architettura della piattaforma "MPA" (Maining and Process Analysis) nell'integrazione con la componente "Robo" per adeguarla alle



performance attese necessarie per il business; sviluppo di progetti (tecnologia HP e Oracle/SUN) volti a ridurre il livello di obsolescenza presente nel parco installato nei Data Center Telecom Italia (si prevede di ridurre significativamente il numero di apparati attivi con drastica semplificazione e riduzione dell'obsolescenza senza impatti significativi sulle applicazioni già installate).

- ✓ **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 e validazione di 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 svolte attività di scouting, analisi e testing per le soluzioni applicative e le piattaforme di riferimento; sono stati realizzati case study per analisi visuale, analisi di sicurezza su *device* fissi e mobili, monitoraggio nuove minacce, analisi mobile malware; è stato eseguito il testing prestazionale e funzionale di soluzioni di sicurezza (it/network).

- ✓ **Workplace & Collaboration Service Management & Evolution** - Il progetto 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. Nel periodo di riferimento, oltre ad assicurare la gestione ordinaria e continuativa dell'infrastruttura e dei servizi di Collaboration Griffon, è stata completata l'attività di evoluzione tecnologica dell'infrastruttura ed è stato attivato il servizio "NOMADI".

- ✓ **Piattaforma Sistemi Technology** - L'iniziativa in oggetto ha previsto la presa in carico da parte di Infrastructure TI IT dell'erogazione di servizi professionali relativi al LAN Management dei Data Center a perimetro infrastrutture; a tale scopo, sono stati completati i passaggi di consegna da Network TI verso Infrastructure TI IT e si è nel pieno esercizio del nuovo perimetro.

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 2015.

- ✓ **Technology** - I Servizi "On Demand" 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. Nel periodo di riferimento, sono state erogate attività di manutenzione evolutiva per i sistemi a supporto della Rete per: gestione degli allarmi per i domini *Mobile*; monitoring dei servizi di commercializzazione e dei Value Added Services; gestione e monitoraggio delle richieste di assistenza manutentiva dei sistemi di Alimentazione e Condizionamento a servizio della piattaforma di rete di Telecom Italia; gestione integrata della logistica fisica per esigenze di internalizzazione dei depositi periferici; geo-localizzazione e numerazione delle segnalazioni per la Rete Mobile; adeguamento dei sistemi IT, a seguito della migrazione dei servizi di commercializzazione su nuova piattaforma; progettazione e delivery infrastrutturale per il rilascio di nuovi sistemi in ambito "NGDC" (Next Generation Data Center) presso i Data Center gestiti da Telecom Italia Information Technology; attività di supporto per "Big Data Operations". I Servizi "a Canone" prevedono l'erogazione di attività di "Service Operations" e di "Service Infrastructure" sui Sistemi e sulle Applicazioni oggetto di contrattualizzazione tra Telecom Italia e TI IT. Nel periodo di riferimento, sono state erogate attività di "Service Operations" per il monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni informatiche in ambiente di esercizio al fine di garantire il loro corretto funzionamento e l'erogazione del servizio di Business (SW deploy, supporto allo start up, Application Operation e job scheduling, monitoraggio della qualità del servizio, Post-Production, gestione utenze; "SIM" management, fatturazione e contabilità) e attività di "Service Infrastructure" per il funzionamento e la continuità operativa dell'infrastruttura (hardware e software) a garanzia della corretta erogazione dei servizi informativi richiesti (installazione degli update e degli enhancements SW rilasciati dai SW Providers, erogazione di servizi di Help Desk, System Administration e Delivery, System Monitoring, SW Maintenance, Data Management, Backup management, Data Center Management, Asset Management, Capacity Management).

- ✓ **Offerte Top** - Nel periodo di riferimento, sono state erogate attività di carattere tecnico/infrastrutturale nell'ambito delle offerte gestite dalla funzione Business di Telecom Italia; in particolare, si segnala: la gestione e il monitoraggio degli Alarm DB, l'integrazione Nuvola IT Contact Center, lo sviluppo e collaudo di adapter e "OID" (Object Identifier); test ISDN/XDSL; integrazione dei sistemi di Trouble Ticketing per il Cliente ENI; erogazione servizi infrastrutturali per l'Università di Padova. Inoltre, sono stati servizi a canone per la verifica dell'aderenza agli "SLA" (Service Level Agreement) previsti nel Contratto, la rendicontazione dell'utilizzo delle risorse da parte del Cliente e la gestione degli Underpinning Contract con i Fornitori.

- ✓ **Energy Purchasing & Management** – È stata completata la dismissione dei server "PEPAT" (archiviazione traffico prepagato) e "GISP" (Service Provisioning).

- ✓ **IT & Security Compliance** – È stato completato lo sviluppo del nuovo sistema per garantire le misure minime di prevenzione (MIMIP).

- ✓ **Fibra Processo Autoinstallante** – L'iniziativa si riferisce alle attività di progettazione e sviluppo SW relative all'evoluzione delle piattaforme IT del gruppo Telecom Italia per la gestione dei servizi su tecnologia FIBRA "FTTCab" (Fiber To The Cabinet) e "FTTH" (Fiber To The Home) in ottica autoinstallante. Il processo ha previsto la serializzazione delle fasi di consegna di prodotto e di delivery tecnico tramite la conversione da ADSL a "FIBRA FTTCab/FTTH" senza intervento tecnico a domicilio. Attività effettuate nel periodo di riferimento: trial Fibra autoinstallante e predisposizione per la commercializzazione della Fibra autoinstallante.

- ✓ **Eurosud Regione Campania Fase 2 – Catasto** – Il progetto "BUL" (Banda Ultra Larga) ha previsto in Fase 1 l'adeguamento della piattaforma "NGNeer" di Network Construction e l'abilitazione all'accesso sul modulo "NGNeer Web" di un profilo dedicato alla consultazione delle infrastrutture "BUL"; nel periodo di riferimento, è stata gestita la roadmap progettuale per il rilascio della Fase 2 dedicata alla realizzazione e messa in esercizio della piattaforma "GIS" (Geographic Information System) che verrà utilizzata dagli enti Regionali e gli organi istituzionali di controllo. In particolare, è stato richiesto di sviluppare un modulo WEB accessibile da parte di MISE-Infratel, della Regione Campania e di altri organi istituzionali di controllo all'uopo istituiti.

- ✓ **Attività di Revenue Assurance – Servizi a Canone** - 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. Attività erogate nel periodo di riferimento: è stato realizzato il 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); è stata effettuata l'attività di Monitoraggio Fatturazione canoni 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"; si sono concluse 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. Servizi On Demand per l'evoluzione dei controlli di Revenue Assurance. Attività erogate nel periodo di riferimento: completamento della gestione chiamate roaming verso 40916 per monitoraggi Revenue Assurance e del progetto Zero per restore dati di Fatturazione Business Fisso; effettuazione delle attività di evoluzione relativamente a estrazioni e supplementi di analisi per l'esercizio

prepagato; evolutive Modello di Controllo Large Account ed Execution 2015 e Modello di Controllo per filtri e regole "EMM" (Sistema di mediation per l'acquisizione, pre-processamento e distribuzione dei Call Detail Record); attività evolutive in ambito Post Billing per adeguamento del Modello di Controllo ai fini della verifica incassato su recuperi Fisso/Mobile, per la gestione del traffico prepagato in scarto; interventi ambito "OPSC" (Orga Pre-paid Service Centre) per la gestione del traffico prepagato in scarto; interventi altri ambiti per la quadratura archi di numerazione ABACUS (Billing)-MTPN (Matrici Tassazione Piano Numerazioni); vendita Biglietti EXPO 2015 focus Revenue Assurance; attivazione strumento per l'analisi di dettaglio della difettosità sulla catena di valorizzazione su sistemi "CRMW" (Customer Relationship Management Wholesale) -"JPUB" (sistema di fatturazione); valorizzazione settimanale ordini Mobile Affari; nuovi sviluppi e evoluzioni su RAES per Recuperi Traffico Prepagato; MdC Large Account ACCOUNTING - Pricing; integrazione Revenue Integrity con recuperi mese in corso; spaccato recuperi revenue su MdC Ordini; assessment processo di erogazione delle ricariche e attivazione offerte da canale push o in automatico; evolutive MdC RA Ordini e Consistenze 2015 National Wholesale; realizzazione del MdC sui servizi Cloud in ambito Parallels; realizzazione delle viste per offerta su MdC Ordini; evolutive per introduzione nuovi articoli contabili e offerte dinamiche sul Prepagato; progettazione architettonica su gestione del traffico in scarto prepagato e supporto alla Linea Utente; realizzazione nuove sonde e reporting per Margin Assurance; esecuzione quadrature; assessment processo di delivery fisso Retail e Wholesale.

- ✓ **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 2015 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 del periodo di riferimento, sono state svolte le seguenti attività: esecuzione collaudi e go live per il porting applicativo delle funzionalità di "FMSFRAUD" Fisso (fraud management system) dalla piattaforma attuale alla nuova piattaforma; porting applicativo delle funzionalità di "FMSRISK" Mobile dalla piattaforma attuale alla nuova piattaforma per la gestione del contrasto delle Frodi in ambito Mobile; realizzazione di nuove capability per le release Fisso/Mobile; evolutive per analisi e reporting Antifrode; consolidamento della commercializzazione della nuova funzionalità di Interconnessione con il sistema di verifica dei documenti d'identità per il "MEF" Ministero Economia e Finanze; evoluzioni sul sistema "CFMS" (prevenzione antifrode clientela mobile); completamento della disattivazione e caricamento Flussi Dati Traffico per "BIA" (Business Intelligence Analysis); avvio del progetto di integrazione "FRMSRISK"- "MEF".
- ✓ **International Consultancy** - La funzione "Architecture" eroga supporto a Telecom Italia nell'ambito dei contratti di technical assistance vigenti con le società estere del Gruppo con l'obiettivo di realizzare progetti applicativi e consulenziali nell'ambito del Cooperation & Support Agreement con TIM Brasil. Il progetto "International Consultancy" si compone dei seguenti sotto progetti.

- Outsourcing del sistema informativo di Telefonica Germany; tale progetto ha avuto un ulteriore prolungamento del contratto al 31 dicembre 2015 per consentire una migrazione a basso rischio dei sistemi verso l'infrastruttura di Alcalà (Telefónica España)
 - 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
 - Manutenzione Evolutiva del sistema "SCTR" per Personal Argentina
- ✓ **Security TOP** - L'iniziativa consiste nell'erogazione consulenza specialistica e servizi verso la funzione Business in tema Information and Communication Technology/Security. Attività erogate nel periodo di riferimento: progettazione ed esecuzione test relativi alle tecnologie e ai servizi di sicurezza, sia di tipo verticale, sia di integrazione per la realizzazione e la conduzione delle infrastrutture informatiche relative al LAB CoreNet 3 (progetto Banca Centrale Europea); servizi ICT Security finalizzati ad adeguare infrastrutture e applicativi necessari all'implementazione dei processi di Security Monitoring, Incident Handling, Security Tuning, Security Intelligence e Security Alerting in coerenza con i requisiti espressi e con gli SLA richiesti da EXPO MILANO 2015 che nello specifico ha previsto l'adeguamento delle infrastrutture della piattaforma di Security Information & Event Management di Telecom Italia per creare un ambiente dedicato ad EXPO MILANO 2015 e l'implementazione dell'adeguamento delle infrastrutture di sicurezza in essere tramite sonde "IDS" (Intrusion detection system), "FW" (firewall), "AAA" (Authentication Authorization Accounting), "WAF"(web application firewall), "DDOS" (Distributed Denial of Service) per garantire un monitoraggio degli eventi di sicurezza personalizzato; supporto alla Direzione Business per la progettazione e realizzazione di soluzioni per la protezione dei Clienti Business da attacchi di tipo "DDOS".
- ✓ **Purchasing** - Nel periodo di riferimento, sono state completate le attività per la gestione dell' interfaccia "GEMOT" (Gestione Autoparco Gruppo Telecom)/"GEOLOC" (geolocation), la gestione "Assistenza Tecnica Prodotti Fixed" e la gestione "Progetto Task Force Archibus"; è stato completato il "Progetto Late Customization";è stato predisposto il flusso consistenze da CRMB vs "GLS" (linee telefoniche interne); sono state completate le iniziative "Progetto APP Sedi Direzionali", "Interventi in area Purchasing" e "Ottimizzazione modello logistico" (riduzione del rischio di Business Continuity).
- ✓ **Quality** - Il progetto rappresenta la manutenzione e l'evoluzione di un'iniziativa 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 gestione e miglioramento della Customer Experience. Nel periodo di riferimento, sono state effettuate le seguenti attività: evoluzione funzionale in ambito "Qosmos" (Quality of Service and Mobility driven cognitive radio Systems) per garantire la corretta evoluzione dei sistemi di Quality finalizzati all'analisi dei risultati post erogazione e a supportare l'analisi delle possibili action per mantenere e migliorare il livello di customer satisfaction; manutenzione evolutiva sulla piattaforma "MPRM " (Monitoraggio Passivo Rete Mobile)

che assicura la definizione e la gestione di attività e strumenti per la misurazione della qualità percepita dai clienti nell'utilizzo dei principali servizi/prodotti di TI e competitor; iniziativa progettuale "CJLAB" (Customer Journey Lab) per raccogliere, attraverso l'esperienza diretta vissuta da un gruppo di sperimentatori, i feedback relativi alla customer experience delle offerte e servizi più importanti, costruendo un quadro della qualità del servizio erogato confrontato con i principali competitor; completamento delle funzionalità della intranet aziendale per la raccolta e la gestione delle segnalazioni da parte dei clienti pervenute direttamente a dipendenti di Telecom Italia ("Chi-ama Telecom").

- ✓ **Sustainability reporting & monitoring relationship** - I Corporate Sustainability Reports rappresentano ed evidenziano come Telecom Italia possa prendere in considerazione le aspettative di tutti i suoi *stakeholders*, ascoltando e rispettando le loro opinioni e le loro richieste. Nel periodo di riferimento, è stata completata l'attività di configurazione delle anagrafiche Charity e delle nuove campagne di donazione per "RSVP" (Revenue Sharing Value Platform).

- ✓ **Wholesale** - Nel corso del 2015, sono state erogate le attività di supporto ai Presale e Delivery per conto di Wholesale.

- ✓ **Inwit** - Sono state completate le attività di societizzazione finalizzate al roll out della legal entity sui sistemi "SAP" a supporto della gestione dei processi aziendali. In particolare: predisposizione e manutenzione di in nuovo ambiente transazionale; implementazione funzionalità di Business Intelligence; evoluzioni in ambito Legale e Contenzioso (adeguamenti per gestione albo fornitori); gestione ed evoluzione del database unico delle infrastrutture; gestione funzionalità in ambito fatturazione elettronica ed archiviazione sostitutiva.

- ✓ **Collaudi Network** - Erogazione *on demand* di supporto agli utilizzatori dei sistemi di Network - ambito Fisso/Mobile - per l'esecuzione del collaudo funzionale, integrato e utente.

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 2015 - per le aziende del gruppo.

► **Olivetti**

Nel periodo di riferimento, sono state completate le attività relative all'implementazione delle funzionalità finalizzate alla fusione Olivetti - "TIDS" (Telecom Italia Digital Solution); sono state eseguite le attività di Monitoraggio della vecchia infrastruttura DC "SAP" Olivetti ed è stato eseguito l'upgrade dell'applicativo a supporto della Supply Chain "SAP" "APO" (Advanced Planning&Optimization). La funzione Demand&Planning di TI IT ha fornito attività di supporto a TIDS-OLIVETTI al fine di eseguire l'integrazione dei servizi in ambito *Internet of Things*.

Inoltre, sono stati erogati i servizi a canone di Application Maintenance e di Service Operation per il sistema "SAP" a supporto della gestione dei processi aziendali.

► **Telecontact**

Nel periodo di riferimento, sono stati erogati i servizi a canone di Application Maintenance e di Service Operation per i sistemi "SAP" a supporto della gestione dei processi aziendali.

► **Advanced Caring Center**

Nel corso del periodo di riferimento, sono stati erogati i servizi di Application Maintenance e di Service Operation per il Customer Relationship Management (cosiddetto Kit Unico) e per i sistemi "SAP" a supporto della gestione dei processi aziendali.

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

Nel periodo di riferimento, sono stati erogati i servizi a canone di Application Maintenance e di Service Operation per i sistemi "SAP" a supporto della gestione dei processi aziendali. Per quanto riguarda le attività *on demand*, è stata completata l'iniziativa "Spesometro ReteA" ed è stato effettuato l'adeguamento Web alla nuova normativa cookie.

► **Med Italia**

Nel corso del periodo di riferimento, sono stati erogati i servizi a canone di Application Maintenance e di Service Operation per il sistema "SAP" a supporto della gestione dei processi aziendali di Contabilità e Tesoreria.

► **TI Sparkle**

Di seguito, i servizi IT erogati a TI Sparkle, nel periodo di riferimento, con l'obiettivo di proseguire il percorso di allineamento dei sistemi alle esigenze di business di Sparkle, garantendo l'operatività dei sistemi e delle piattaforme a supporto e assicurando la continuità dei servizi IT offerti e l'operatività dei sistemi e delle piattaforme IT.

Attività di gestione applicativa e infrastrutturale (stabilizzazione/upgrade): completata la stabilizzazione di "LogCollector SAG" (piattaforma per il collezionamento dei log sui sistemi a perimetro Magistratura di Sparkle), tramite implementazione di workaround finalizzati al recupero di spazio disco e tramite installazione di nuovo storage WORM di TIS; stabilizzato il processo "InfoVista" di acquisizione dati di "SDA-Perf" (piattaforma di acquisizione dati traffico IP); riconfigurato il cluster Oracle di "NDBR" (Nuovo Data Base di Rete) per l'ottimizzazione della performance, soprattutto per far fronte a *fault* elettrici (con particolare riferimento al *fault* elettrico che ha interessato il DC di Acilia nel mese di Marzo); effettuate estrazioni ed analisi di traffico fonia *ad hoc* per specifiche esigenze di prevenzione frodi e gestione contestazioni; monitoraggio del processo di billing per tutti i servizi IP/Dati sulla piattaforma convergente "ABACUS" (Billing Wholesale internazionale); gestione e organizzazione dei fermi dovuti ai lavori di upgrade della LAN/DCN del Data Center di Acilia, minimizzando gli impatti sugli end-users applicativi; attività di Application Maintenance e Service Operation per i sistemi "SAP" a supporto della gestione dei processi aziendali e del processo di Human Resources; attivato, in continuità con il 2014, il servizio di presidio H24 presso la sede Sparkle di Acilia; migrazione "NDBR" su nuova infrastruttura virtuale; interventi di stabilizzazione della piattaforma di Identity Management TIS "IDM".

Attività di sviluppo: rilascio in produzione dei principali progetti avviati da Sparkle nell'ambito dei cantieri sotto elencati.

- Antifraud-as-a-Service - soluzione che fornisce al cliente del servizio Voce di Sparkle gli strumenti per gestire il traffico oggetto di sospetta frode:
 - o monitorare il traffico sulla base di parametri di qualità e rispettive soglie configurabili su base Cliente; i parametri di qualità sono "ABR " (Answer Bid Rate) che è il rapporto tra numero di chiamate a buon fine (risposte) e numero di tentativi effettuati, "ALOC " (Average Length of Conversation) che indica la durata media di una chiamata e "SPREAD" che rappresenta il valore fuori soglia per il quale si sospetta una frode nel conteggio dei numeri chiamati da uno stesso chiamante e rispettive soglie configurabili su base Cliente;
 - o ricevere *alert* per segnalare casi di traffico a sospetta frode;
 - o visualizzare, bloccare e sbloccare il traffico sospetto.

- Cantiere "KAM" (KEY Account Manager) Fase 1 - soluzione che consente alle funzioni Marketing, Sales, Strategy, Technology, Customer Operation di Telecom Italia Sparkle l'analisi integrata degli economics a livello di gruppo (TIS & Subsidiaries) attraverso:
 - o l'acquisizione e l'integrazione dei dati provenienti da diverse fonti e sistemi integrati;
 - o l'arricchimento, nei sistemi di supporto al Business, delle informazioni anagrafiche finalizzate alla classificazione della tipologia dei clienti in "MDM" (Master Data Management) e in "Abacus" (Billing).
- Fase 1 Cantiere "IPX/LTE crash program" - per consentire, sui sistemi di Order Management e Billing, la vendita e la fatturazione dei servizi IP&Dati e Mobili "in bundle" con il servizio Voce.
- Implementazione nella filiera di Commercializzazione, Provisioning e Billing del nuovo modello di valorizzazione (unbalanced) dei Servizi di Connettività IP Offerti da Sparkle (Seabone e Seabone Aggregate).
- Evoluzione funzionale della gestione dei major *fault* di rete con identificazione dei servizi e e clienti impattati tramite reportistica avanzata.
- Upgrade Tecnologico sistemi di rete "OSS" - completamento del porting dell'inventario di rete dalla release Granite 6.5 alla release 8.1.
- Attività di integrazione dei sistemi "ERA" (Revenue Assurance di Execution), "OPRA" (Planning & Control) e del "NDBR" con la piattaforma "IDM".
- Evoluzione KPI del sistema "ERA".
- Nuova gestione, nella filiera integrata di Commercializzazione e Provisioning, della sospensione della lavorazione degli Ordini dei Multi National Customers "MNC'S" per causa cliente ed evoluzioni della gestione degli stati di sospensione.
- Evoluzioni del Sistema "RAG" abilitanti la Fatturazione elettronica dei servizi per AAGG ai primi lotti di Procure identificate secondo le indicazioni ricevute da SEC.SAG.S.
- Billing su base Cliente (fase 1) - interventi sull'applicativo di Usage Collection del traffico voce e sulla componente Anagrafica finalizzati ad arricchire il CDR con l'entità "ClusterSurcharge" che identifica le aree territoriali alle quali è associata una surcharge di credito o di debito; tale prestazione consentirà di gestire la valorizzazione del traffico su base origine della chiamata.

Inoltre, sono stati erogati i servizi relativi alle attività di Application Maintenance e di Service Operation e prosegue lo svolgimento delle attività di maintenance evolutiva su "CPM" (Corporate Performance Management); è stato completato l'adeguamento del sito web alla nuova normativa cookie ed è stata completata l'iniziativa volta all'unificazione dei domini di posta elettronica.

Attività di Security: esecuzione delle attività di gestione del processo di ICT Risk Management relativo ai sistemi/infrastrutture tecnologiche di TIS per la gestione dei requisiti di sicurezza e monitoraggio del rischio sia tramite il deployment del Progetto di Sicurezza che tramite l'erogazione di servizi a canone nell'ambito dell'IT Security Operation Center. In particolare, le analisi di sicurezza effettuate nel periodo di riferimento hanno consentito di produrre 28 output in termini di Profili Di Sicurezza e 14 Piani Di Rientro nuovi ed aggiornati.

► **TI San Marino**

Nel periodo di riferimento, sono stati erogati i servizi a canone di Application Maintenance e di Service Operation per il sistema "SAP" a supporto della gestione dei processi di Contabilità, Controllo di Gestione, Tesoreria e Acquisti.

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

Nel periodo di riferimento, sono stati erogati i servizi a canone di Application Maintenance e di Service Operation per il sistema "SAP" a supporto della gestione dei processi aziendali e per il sistema "SAP" a supporto della gestione della fatturazione dei servizi telefonici verso la Pubblica Amministrazione. Sono state eseguite le attività relative all'iniziativa Servizio Quadrature Dati e sono state effettuate le attività relative all'implementazione delle funzionalità finalizzate alla fusione Olivetti - "TIDS" (Telecom Italia Digital Solution).

Nell'ambito del progetto di integrazione della piattaforma "Jasper" per la gestione del segmento di mercato "M2M" (tecnologia Machine-To-Machine per l'invio dati da un dispositivo remoto a un server applicativo) Internet of Things, è stato conseguito il rilascio della funzionalità di collecting/formattazione/verifica/invio dei "CDR" (Call Detail Record) di traffico dalla rete Telecom Italia alla piattaforma "TIDS" tramite l'architettura di Mediation IT "EMM" e il rilascio delle funzionalità di Fatturazione e Gestione del Credito per i clienti Machine-To-Machine configurati sulla piattaforma. Inoltre, sono state rilasciate le funzionalità degli archi di numerazione di "IMSI" (International Mobile Subscriber Identifier), ovvero la numerazione di telefoni cellulari riservata al servizio Internet of Things ed è stato fornito supporto per l'analisi dell'integrazione e dell'evoluzione futura della piattaforma.

► **HR Services**

Nel corso del periodo di riferimento, sono state effettuate le attività di implementazione delle funzionalità per i siti Assilt e Cralt e sono stati erogati i servizi a canone di Application Maintenance e di Service Operation per i sistemi "SAP" a supporto della gestione dei processi aziendali.

► **Trust Technology**

Nel corso del periodo di riferimento, sono stati erogati i servizi a canone di Application Maintenance e di Service Operation per i sistemi "SAP" a supporto della gestione dei processi aziendali e sono state completate le attività di manutenzione del Sito della Società.

► **TIM Ventures**

Nel periodo di riferimento, sono state eseguite le attività finalizzate all'implementazione dei vari sistemi e funzionalità dedicati al supporto della gestione acquisti della società TIM Ventures S.r.l., secondo il modello centralizzato delle società del Gruppo ed è stato effettuato il deploy del nuovo sito WEB.



3.3 Mercato esterno

3.3.1 Mercato esterno (attraverso Telecom Italia Divisione Business)

Nel corso del 2015, 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 delivery e manutenzione Hardware. Per il Sistema "ERP" (Enterprise Resource Planning) e il "DPM" (Data Protection Manager) sono stati erogati seguenti servizi a canone: • Garanzia - in qualità di referente unico - della corretta erogazione di un insieme di servizi ICT e Network definiti nel Contratto con il Cliente. • Verifica dell'aderenza agli SLA (Service Level Agreement) previsti nel Contratto. • Pianificazione dei fermi di servizio relativi ai change, secondo la tipologia del servizio. • Rendicontazione dell'utilizzo delle risorse da parte del Cliente ed evidenza di eventuali ARC (Additional Resource Charge) o RRC (Reduced Resource Credit). • Approvazione, per Telecom Italia, della fatturazione di eventuali extra services. • Aggiornamento del Manuale delle Operazioni. • Gestione degli Underpinning Contract con i Fornitori. • Servizio di Vaulting e Nastri.
- ✓ **Almaviva** - È stata gestita la migrazione delle applicazioni della Società HDI Assicurazioni di cui Almaviva è partner.
- ✓ **Bluarancio** - Gestione presso il Data Center di Rozzano di un apparato di backup *in housing* di proprietà del Cliente.
- ✓ **RCS** - Erogazione di Servizi Professionali Specialistici in ambito Infrastructure e Operations.
- ✓ **Bulgari** - Reportistica specifica realizzata nell'ambito del servizio di *Co-location*.
- ✓ **NTT DATA S.p.A.** - Erogazione di servizi in ambito Infrastructure e Operations presso il Data Center di Rozzano.
- ✓ **Ubiquity** - Servizi di prossimità dedicata presso il Data Center di Rozzano.

- ✓ **Datalogic** - Erogazione di Servizi Professionali Specialistici in ambito Infrastructure e Operations per il supporto alla progettazione, delivery e gestione back-up.

- ✓ **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.

- ✓ **Fendi** - Progettazione e reportistica mensile.

- ✓ **Poste Italiane** - Strutturazione di servizi di reportistica su rilevazioni impianti mensile presso i Data Center Telecom Italia di Pomezia e Rozzano; project management operativo; supporto alla gestione da parte del Cliente della procedura "e-RAS" per gli accessi ai siti di Telecom Italia. Servizio di presale e delivery a consumo delle site preparation presso i Data Center di Rozzano e Pomezia; gestione di un'infrastruttura backup dedicata per il servizio "VOIP" (Voice Over Internet Protocol).

- ✓ **Expò 2015** - Allestimento aree Consumer; attività di progettazione, delivery e Servizi Professionali per l'ambito di esercizio e maintenance di rete; attività di progettazione e delivery Progetto TAGGING; attività di progettazione e delivery Progetto Piattaforma Integra.

- ✓ **Ministero della Giustizia** - Servizio di reportistica degli accessi.

- ✓ **Codere (Gaming Company)** - Reportistica per il monitoraggio "temperatura - umidità".

- ✓ **Banca Popolare di Sondrio** - Gestione Storage e back-up.

- ✓ **Accenture AHRS** - Gestione piattaforma servizi HR e Payroll.

- ✓ **Clienti delle Divisioni Business e Wholesale** - Iniziative di vendita al mercato esterno TOP Clients e Wholesale di servizi IT (Co-location di Spazio, Housing e Back-up, Hosting dedicato) erogate 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 2015, sono stati attivati da Telecom Italia 281 nuovi

contratti Cliente, gestiti da TI IT, su una consistenza complessiva gestita di 1.925 Clienti, per un complessivo di 13.065 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 oltre 1317 server virtuali UNIX per il contesto NGDC interno; 56 server virtuali UNIX per l'offerta Hosting Evoluto; 7.176 Virtual Machines x86 per il contesto "NGDC" interno; 2.229 Virtual Machines x86 per Hosting Evoluto; 4221 Virtual Machines x86 per Ospit@ Virtuale.

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 interni, mantenendo, al tempo stesso, l'allineamento con le policy di Telecom Italia S.p.A., gli standard internazionali di mercato e i relativi percorsi di certificazione. L'intero approccio è stato perseguito sempre tenendo conto della massima attenzione ai costi e massimizzando il contributo delle risorse interne. Inoltre, tramite la funzione Operations Support TI IT ha la responsabilità di assicurare il presidio, il monitoraggio e la relativa reportistica degli indicatori economico/operativi, di qualità e di efficienza dei servizi IT, nonché il vendor monitoring a supporto della strategia di sourcing.

► Sistema Integrato dei processi e della qualità

Il Sistema integrato dei Processi è tenuto in costante allineamento allineato con le evoluzioni organizzative e con l'evoluzione dei processi operativi con l'obiettivo di fornire un riferimento e 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).

Il Piano 2014-2015 è stato completato, perseguendo due direttrici:

- **snellimento dell'impianto procedurale** in termini di aggregazione e riduzione del numero di procedure e creazione di viste End-to-End per aree tematiche;
- **revisione** in termini di standardizzazione e *tailoring* dei Processi.

Nel 2015, a supporto di quanto definito, sono state predisposte e diffuse sei viste End to End:

1. per i processi trasversali a supporto del nuovo modello di funzionamento aziendale (Red book 1)
2. per i processi a supporto del ciclo di sviluppo inerente le fasi di: Gestione della domanda, Execution, Program Management Integrato (Red book 2)
3. per i processi a supporto del ciclo dei servizi - ambito applicativo - inerente i processi di Service Operation, Incident Management, Control Management, Service Management (Red book 3)
4. per i processi a supporto Ciclo del Servizio - ambito Infrastrutture (Red book 4);
5. per i Processi della Sicurezza (Red book 5)
6. per i Processi per la Gestione Ambientale (Red book 6).

La predisposizione dei Red Book è stata sempre accompagnata da survey mirate e propedeutiche alla ricezione di suggerimenti e segnalazioni di miglioramento della documentazione da parte delle linee interessate. A tal fine è stata utilizzata la funzionalità già presente sul Sistema Documentale di PPD (SDIP).

► Process adoption e Metriche di Processo

Le attività di Process Adoption rappresentano insieme alle metriche di processo, lo strumento di controllo, di efficienza e di 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 sia nell'ambito del Continuous Improvement che dei correlati percorsi di certificazione

La Process Adoption, eseguita sul perimetro dei Processi TIIT, è implementata da un team di risorse interne composto da colleghi della funzione PV.PPD e delle linee tecniche; vengono effettuate verifiche sui processi agiti nel rispetto dei processi tracciati e standard definiti, seguendo un Programma annuale con copertura a campione delle strutture operative, delle aree di processo e delle sedi, ovvero svolte on demand su richiesta del management.

In totale sono state effettuate 44 verifiche, così articolate:

- Verifiche standard (documentale e con interviste on site condotte secondo gli standard ISO)
- Verifiche di tipo documentale con Checklist di supporto
- Verifiche sull'adozione dei processi in Autovalutazione effettuate direttamente dalle strutture operative con l'utilizzo di specifiche check-list

Sono state, inoltre, condotte verifiche di qualità dei "KPI" (Key Performance Indicator) che regolano il contratto di fornitura tra Telecom Italia e TI IT. e mirano a controllare la robustezza delle procedure di raccolta/elaborazione dei dati utilizzati per il calcolo dei "KPI" e gli algoritmi che concorrono alla costruzione dei "KPI.

Relativamente alle Metriche di Processo sono continuate le analisi dei Tempi Medi di Attraversamento, individuando e indirizzando Azioni di Miglioramento dei processi di:

- Delivery Infrastrutturale (le cui performances sono già state migliorate del 45% rispetto al 2014)
- Acquisti con focus specifico sul processo di acquisizione dell'HW

Sono state definite le misure relative a ciascuno dei perimetri dei processi per ciascun Red Book.

Infine, sono stati effettuati i monitoraggi delle Metriche relative alle Certificazioni ISO20001, ISO9001, ISO14001, ISO27001 e CMMI.

► Certificazioni

È stato completato con successo il piano di certificazioni integrate 2014-2015 che aveva l'obiettivo di estendere a tutti gli ambiti operativi e 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 gennaio si sono concluse con esito positivo le attività, a cura di "DNV" (Ente di Certificazione), di Transition Audit certificativo ISO 9001, per estendere la validità del certificato. L'estensione si è resa necessaria per consentire l'effettuazione di un'unica visita certificativa integrata (ISO 9001,20000,27000) che ha minimizzato l'impatto sulle strutture operative e agevolato tempi e impiego degli Enti Certificatori.

Nel mese di marzo, si sono concluse - con esito positivo - le attività di audit per la nuova emissione del certificato ISO/IEC 27001 edizione 2013, riguardante la Sicurezza delle Informazioni, relativa ai servizi di SECURITY MONITORING and INCIDENT HANDLING. La verifica, ad opera dell'organismo accreditato DNV Italia, si è focalizzata sulle attività svolte presso le sedi di Milano e 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.

Nel mese di Giugno, si è concluso con successo il primo programma di rinnovo integrato e contestuale delle certificazioni ISO 9001, 20000 e 27001 con ampliamento del perimetro aziendale di interesse.

L'attività è stata condotta in 10 giorni di visite ispettive mediante audit dell'organismo accreditato DNV-GL che ha analizzato oltre 400 documenti tecnici.

La verifica ha interessato 40 settori, 160 colleghi, 9 sedi ed 8 auditor. Sono stati osservati ed esaminati i temi relativi alle tre norme per i seguenti ambiti:

- ISO 9001:2008:
 - o Gestione e realizzazione di programmi e di progetti di Information Technology;
 - o Studio, progettazione, sviluppo, integrazione, messa in funzione, esercizio e manutenzione di applicazioni, piattaforme, infrastrutture e servizi di Information Technology, anche in modalità Cloud e virtuale.
- ISO / IEC 20000-1:2011:
 - o Application Management;
 - o Delivery&Operation of Information Technology Platform and Infrastructure including cloud and virtual mode provisioning .
- ISO 27001:2013:
 - o Messa in funzione ed esercizio di piattaforme, infrastrutture e servizi di Information Technology di Data Center e Centri Servizi, anche in modalità Cloud e virtuale;
 - o Esercizio e gestione di applicazioni, piattaforme e infrastrutture di Information Technology a supporto dell'erogazione del servizio di PAYROLL per società del Gruppo Telecom Italia;
 - o Gestione e Assurance di infrastrutture e servizi di rete, dei firewall perimetrali per i DC Corporate.

DNV ha sottolineato numerosi aspetti positivi relativamente alle modalità operative, in particolare la maturità del sistema di gestione dei processi, l'attitudine e il coinvolgimento delle persone di TI IT, la consapevolezza delle stesse nel lavorare per processi e per obiettivi, i progressi in termini di omogeneità nell'approccio e nel linguaggio da parte degli intervistati, la forte identità aziendale.

Nel mese di Novembre si è conclusa la seconda fase di certificazione 14001 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 orientato verso la prevenzione degli effetti negativi per l'ambiente e la promozione di attività che mantengano e/o migliorino la qualità ambientale.

La verifica si è svolta ad opera dell'organismo accreditato DNV presso i Data Center di Bologna e Rozzano per l'estensione del perimetro di certificazione ed il Data Center di Cesano Maderno e la sede di Parco Medici per il mantenimento del certificato conseguito nel 2014.

In particolare sono state svolte:

- Analisi documentali relative all'impianto del sistema di gestione dei Processi
- Analisi di documentazione relativa
- Interviste al personale sulla presenza di evidenze oggettive relative agli aspetti ambientali

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

Nel 2015 è stato dato seguito a spunti di miglioramento emersi dai quick assessment CMMI effettuati nel 2014 attraverso l'articolazione di stream di miglioramento specifici anche in previsione dell'attività di *Appraisal* nei mesi di novembre e dicembre 2015.

Il programma è stato articolato in quattro stream da realizzare con il supporto delle strutture operative:

- Stream 1 Sistematizzazione delle attività di Project Management e tuning del processo di stima delle attività no-size
- Stream 2 Sistematizzazione flussi informativi e perimetri tool a supporto
- Stream 3 - Definizione, per i progetti di trasformazione, dell'approccio alla tracciatura delle informazioni per il riuso nelle successive fasi di Service Creation
- Stream 4 - Definizione nuove metodologie di sviluppo ed applicazione guidata (Agile e Big data)

Nei mesi di novembre e dicembre sono state svolte le attività di *Appraisal* certificativo che hanno portato TI IT al riconoscimento internazionale del CMMI Maturity Level 2; l'importante traguardo conseguito attesta l'aderenza al modello dei processi dell'intero ciclo di produzione del software.

Il lavoro di raccolta, analisi, interviste ed elaborazione è stato curato da un Team di 9 colleghi di TI IT e due certificatori esterni; la base di competenze ed esperienze acquisite costituisce un punto di riferimento per continuare a diffondere e standardizzare il modello in tutte le strutture che presiedono di ciclo di produzione del software in TI IT.

La preparazione alla fase di *Appraisal* ha comportato la predisposizione di 2 interventi formativi dedicati alla conoscenza del modello CMMI nei mesi di giugno luglio e settembre che ha coinvolto circa 30 colleghi delle funzioni interessate (Architetture, Demand, ADM, Technical Security, People Value, Operation Program).

All'*Appraisal* hanno partecipato circa 90 colleghi, sono stati verificati oltre 2000 documenti tecnici ed identificate 29 opportunità sulle quali sarà concentrata l'attenzione nel 2016 in ottica di miglioramento continuo e semplificazione dei processi del ciclo di sviluppo SW.

► Business Process Management TI

Relativamente al progetto di *Identificazione e diffusione di un modello di disegno e funzionamento dei Processi* (People Strategy Cantiere n.6) che ha visto il coinvolgimento diretto di risorse di PPD sono state completate le seguenti azioni:

- Il setup del tool di supporto (Tommy) al Business Process Management
- La revisione dei processi TI IT secondo le nuove policy TI
- La costituzione in PV.PPD di un Focal point che vede impegnati due colleghi per la Docenza e la diffusione del tool a tutto il Gruppo

- La formazione di otto colleghi PV.PPD che sono operativi sul nuovo tool Tommy
- La pubblicazione sul tool Tommy di sei processi di interesse IT Big Data, Service Creation , Digital BSS ,Gestione Incidenti, Gestione Licenze SW, Gestione della Domanda IT

Dal primo dicembre 2015 la modellazione e l'approvazione dei processi IT viene svolta solo sulla nuova piattaforma "Tommy" coinvolgendo in fase di approvazione anche le linee con i relativi Process Owner.

I lavori di porting proseguiranno nel 2016: tutti i processi di Gruppo e di TI IT (circa 70) e le istruzioni operative (circa 35) dovranno essere disegnate con il nuovo Framenwork sulla piattaforma "Tommy".

► Industrial Performances

Gli obiettivi 2015 di Industrial performances possono essere così sintetizzati:

- Definire il modello di valutazione delle performance industriali nel rispetto degli standard di produzione aziendali (volumi, risorse, attività) e monitorare l'andamento degli standard stessi
- Integrare e correlare le misurazioni delle performance industriali e degli indicatori della qualità dei servizi in un cruscotto operativo – direzionale (dashboard OS)

Nel corso del 2015, sono state sviluppate le seguenti tematiche:

- Raccolta e formalizzazione degli standard di produzione aziendali e monitoraggio delle attività tipiche aziendali attraverso l'analisi del loro andamento:
 - o sono stati individuati e condivisi con le Funzioni interessate gli indicatori che meglio rappresentano le performances industriali dell'azienda, è stata verificata la nomenclatura dei dati a supporto degli indicatori approfondendone il contenuto informativo per definire successivamente una tassonomia comune. Trimestralmente sono state effettuate le analisi degli andamenti degli indicatori di performance. In particolare, sono state effettuate analisi su diversi intervalli temporali comprendenti il 2014-2015 dei principali indicatori economico/operativi per identificare e definire le bande delle oscillazioni degli standard industriali, effettuare il monitoraggio operativo dei Vendor e analizzare le modalità di ingaggio della MOI e verificare la coerenza dell'analisi con le risultanze delle verifiche del Competence Centre FP. Sono state effettuate una nuova mappatura dei Tipi program ed analisi sugli scostamenti delle performance aziendali. E' stato definito un modello dati per le analisi di mappatura delle performance sui servizi/sistemi. Sono state prodotte serie storiche sull'andamento della produzione e dei rilasci dei Function Point per monitorare la produttività e la consistenza del magazzino anche in ottica di supporto alla pianificazione 2016.
- Progettazione ed integrazione di nuove funzionalità nello strumento a supporto delle attività della funzione (MAPS: Monitoring Analysis Performance IT Services):
 - o in particolare è stata predisposta una nuova sezione denominata "Quality of Service" con la realizzazione di una dashboard indirizzata al management e sono stati integrati e ottimizzati i contributi alla predisposizione del report di Business Review per Telecom Italia.
- Verifica della qualità del software Reportistica:



- o è stato consolidato l'ambiente hardware e software per effettuare l'analisi sintattica del software basata sul tool Sonar;
- o è iniziata la sperimentazione di utilizzo del tool Sonar su un campione di 70 sviluppatori del progetto "DBSS" che lo utilizzano in fase di sviluppo software in modalità *continuous inspection*. Sono stati implementati numerosi script aventi l'obiettivo di facilitare l'attività di esecuzione delle analisi da parte degli utenti finali e predisposta un'applicazione (Jenkins) di controllo della schedulazione di tali job. Sono state stabilite le regole di processo e la naming convention per consentire l'utilizzo "corretto" del tool da parte delle diverse categorie di utenti (sviluppatori, team manager, centro di competenza SQA etc.). Sono poi stati analizzati alcuni progetti completi su diversi linguaggi ed effettuata una POC sul tool Asia specializzato nell'analisi statica di programmi scritti nel linguaggio Tibco BW (non gestito da Sonar. Sono state definite le regole di analisi per i principali linguaggi ed effettuato il monitoraggio di 15 progetti di dimensioni medio-grandi allo scopo di tarare il modello e di fornire riscontri operativi riguardo le violazioni alla Software Factory. È stata avviata la realizzazione del sito intranet share point SQA contenente documentazione e materiale di supporto metodologico ed operativo per gli utenti (Glossario, manualistica, fac, repository documentale, forum etc). Sono stati definiti i principali processi di applicazione della metodologia Software Quality Assurance in diversi ambiti :acquisizione software da vendor, sviluppi in ambito "Service Creation" e " Nuovi Progetti",interventi di Remediation sulle applicazioni esistenti e parallelamente si stanno sviluppando sono state sviluppate funzionalità applicative a supporto (emissione di certificato di conformità, predisposizione remediation plan,etc.);
- o è stato progettato l'ambiente tecnologico ed applicativo per l'introduzione del tool CAST per la misurazione automatica dei Function Point del software e l'analisi della qualità del medesimo (compreso l'aspetto architetturale ed operando un reverse engineering) sulla base di regole internazionalmente riconosciute.
- Analisi dello standard e della performance delle componenti no-sizeable del ciclo di vita del SW:
 - o su alcuni progetti campione sono stati verificati i parametri di applicazione che sono stati successivamente affinati e consolidati e hanno costituito la base per le verifiche effettuate nella seconda metà del 2015, contestualmente agli Audit già pianificati per la verifica della componente sizeable dei progetti.
- Compliance di processo e normativa con progettazione, gestione e verifica dei controlli SOX e 231 per la funzione:
 - o I controlli sono stati rivisti ed aggiornati in funzione delle variazioni organizzative

È stato, infine, progettato e realizzato uno strumento di collaboration con l'obiettivo di favorire la condivisione dei documenti, di ridurre il trasferimento di file via e-mail e di monitorare ed alimentare il documentale di funzione.

► 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. Per il monitoraggio delle Performance e della Qualità, le attività condotte nel corso del 2015 sono state effettuate attività per i seguenti ambiti:

- 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 degli "organismi di Governance" nella relazione con il TOP Management di Telecom Italia:
 - Contributo alla Business Review di TI IT sia per la versione verso il responsabile di OPERATIONS che per la versione verso l'A.D. di T.I
- Reportistica a supporto degli "organismi di Governance" nella gestione del Contratto:
 - Andamento dei "KPI" (Key Performance Indicator) costituenti il Service Level Agreement
 - Andamento di altri "KPI" di interesse
- Reportistica a supporto dell'iniziativa "ERM T.IT:Definizione Risk Appetite e Risk Tolerance":
 - Monitoraggio del KPI di IT Fault Rate
- Reportistica a supporto della Relazione con il Management delle Linee Committenti(solo primo trimestre):
 - Documento che riassume gli Indicatori (*Dashboard TI IT -E.d Dicembre 2014*)
- Reportistica su nuovi KPI dedicati alle Metriche di fase:
 - Monitoraggio del set di KPI dedicato al Monitoraggio del livello di adoption dei Tool aziendali (DDM,Infodelivery,PVCS) durante le singole Fasi del Ciclo Produttivo
- Reportistica a supporto degli obblighi regolatori:
 - Andamento del KPI su Servizi IT per AGCOM
- Customer Survey TI IT:
 - Analisi dei risultati ed individuazione delle aree di miglioramento relativamente al sondaggio condotto a fine 2014 dalla funzione QUALITY di Telecom Italia.
- Evoluzione "KPI" - Nuovo KPI a supporto dell'iniziativa "ERM T.I.: Definizione Risk Appetite e Risk Tolerance" con la definizione e l'avvio del monitoraggio di un nuovo "KPI":
 - Monitoraggio di IT Fault Rate, di concerto con il gruppo di lavoro sul tema condotto da riferimenti di Telecom Italia. Nel secondo trimestre il Monitoraggio è andato a regime ed è verificato l'andamento del "KPI" di IT Fault Rate.
- Evoluzione KPI: Metriche di Fase con la definizione e l'avvio, nel periodo di riferimento, di concerto con ADM, del monitoraggio di un nuovo set di "KPI" dedicato al monitoraggio del livello di adoption dei Tool Aziendali (DDM, INFODELIVERY, PVCS) durante le singole Fasi del Ciclo Produttivo:
 - Monitoraggio delle Metriche di Fase. Nel secondo trimestre è andata a regime la reportistica a supporto del Monitoraggio delle metriche di fase
- Focus di approfondimento dei principali "KPI" (Assurance, Difettosità, Disponibilità, Puntualità e Metriche di Fase):

- Analisi sull'andamento storico dei "KPI" e recupero dei razionali atti a spiegare i principali fenomeni che hanno determinato tali andamenti
- Difettosità: Analisi su Anomalie Annullate e su Utilizzo delle Schede "Comunicazioni allo Sviluppo" e conseguente correlazione dei risultati con l'andamento storico della Difettosità
- Metriche di Fase: Analisi dell'impatto delle "rilavorazioni" dei singoli Deliverable di Fase sulla Puntualità e la Difettosità degli AGESP
- Difettosità: Analisi su applicazioni con effort con nullo ma senza anomalie
- Disponibilità: Analisi su applicazioni per e quali TI IT è responsabile unicamente delle attività di Gestione Applicativa.
- Quality Assurance per i "KPI" Contrattuali – nel periodo di riferimento, sono proseguite 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
- Reportistica a supporto del Monitoraggio della Qualità per l'ambito Wholesale:
 - Predisposizione di un Focus, che sarà poi pubblicato con cadenza mensile , dedicato al Monitoraggio di alcuni indicatori di Qualità dedicati all'ambito Wholesale

► Competence Center Function Point

Il Competence Center Function Point si occupa di garantire la corretta applicazione della metodologia FPPA nella organizzazione TI IT (ADM e TS) al fine di garantire una base affidabile e consistente di misure. In particolare:

- Assicura la significatività dei dati di misura utilizzati in azienda, verificando che il metodo sia applicato correttamente e in modo omogeneo
- Favorisce la diffusione di una prassi omogenea di conteggio, sia da parte del personale interno che dei fornitori
- Garantisce l'uso di valori di misura corretti nei rapporti contrattuali con i fornitori
- Identifica le aree in cui è opportuno sviluppare prassi particolari di applicazione del metodo
- Propone modifiche, tratte dalla prassi quotidiana, per il metodo e gli esempi di riferimento

Di seguito i principali dati quantitativi delle attività svolte nel periodo gennaio -dicembre 2015: sono stati verificati conteggi per circa 80.000 FP; completate attività di supporto a 32 progetti nelle sedi di Napoli, Mestre e Roma(per un totale di circa 110 giornate di lavoro); erogate 28 giornate di formazione a personale interno per un totale di 460 gg-p. Sulla base delle esperienze e dei dati raccolti nel corso del 2015, inoltre è stata conclusa un'attività di definizione di una metrica per gli aspetti non funzionali del sw utilizzabile nel corso del 2016. Questa definizione è confluita in una nuove edizione del Manuale di conteggio, redatto sulla base di tutti i contributi

significativi raccolti nel corso di verifiche e supporti nel corso dell'anno e pubblicato in dicembre a cura del settore PV.

► Vendor Monitoring

Le attività di monitoraggio dei vendor sono state sviluppate sia confermando le attività periodiche eseguite già nel corso del 2014, sia incrementando e migliorando il supporto fornito alle altre funzioni con lo sviluppo delle seguenti nuove attività:

- Revisione del processo di autorizzazione delle richieste di accesso e della relativa strumentazione a supporto, in termini di:
 - implementazione nuove funzionalità su tool pilota per il controllo delle richieste di accesso;
 - automazione della gestione delle anagrafiche contratti e subappalti a supporto dell'integrazione eRas - lam
- Rilevazione KPI contrattuali e calcolo del corrispettivo variabile:
 - requisizione e realizzazione di un tool per la lavorazione dei KPI contrattuali dei contratti di VR, in particolare per la raccolta dei dati da diverse fonti e per la loro trasformazione in un tracciato coerente con quello impiegato per la valorizzazione;
 - pre-analisi per la realizzazione di un modello per il calcolo del corrispettivo variabile (contratti non VR e non AM)
- Revisione del workflow di gestione delle trattative dirette con automazione delle fasi di autorizzazione e introduzione della firma digitale

Sono proseguite le attività periodiche di supporto alla strategia di sourcing.

Monitoraggio delle forniture e dell'IT Spending

Per ciascuna natura di spesa (Hardware, Software, Servizi Professionali) viene 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, permettono 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 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" (Systems, Products&Applications).

È presidiata e gestita la 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.

È stato implementato e messo in esercizio un workflow autorizzativo con firma digitale per gestire l'iter approvativo delle deroghe: il workflow consente di monitorare autonomamente l'iter delle approvazione delle deroghe superando il processo manuale in uso precedentemente e viene gestito l'archivio delle deroghe (digitale e cartaceo) propedeutico alla emissione delle RDA da parte di AC.

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

- Contratti HW, SW, Servizi Professionali
- Tariffe relative ai contratti di Servizi Professionali vigenti
- Vincoli contrattuali di tipo economico (Ordinato Minimo Garantito, Canoni, Milestones), incluso il monitoraggio del loro avanzamento
- Autorizzazioni e Subappalti (con dettagli per Vendor/ Linea/ Importi/ Percentuale ammessa/ altre informazioni dai sistemi "SQM" per la Gestione Subappalti
- Lettere di Autorizzazione Acquisti
- Corrispettivo variabile
- controlli SOX

Controllo centralizzato degli Accessi alle sedi TI IT di personale esterno

È stata implementata una procedura per il controllo centralizzato dell'autorizzazione agli accessi fisici presso le sedi TI IT del personale esterno. È gestita la comunicazione, attraverso casella di servizio, verso le linee e verso i vendor delle risultanze dei controlli effettuati ai fini dell'approvazione/rifiuto delle richieste sul portale eRAS. È fornito un supporto tecnico/gestionale alle linee e ai vendor sulle tematiche connesse agli accessi. Questa procedura è rimasta in vigore per tutto il primo semestre 2015, ciò in attesa del rilascio in esercizio, regolarmente avvenuto, del progetto di integrazione tra i sistemi di gestione degli accessi: IAM per gli accessi logici ai sistemi aziendali ed ERAS per gli accessi fisici alle sedi aziendali.

A valle del rilascio in esercizio dell'integrazione dei due sistemi, alla funzione OS.VM è demandata l'implementazione dei flussi verso IAM con i dati riferiti ai fornitori (Cod. SAP, P.IVA e Rag. Sociale), ai contratti in vigore (Cod. SAP e P.IVA del fornitore, Cod. Contratto, Data inizio validità e Data fine validità), ai Subappalti autorizzati (Cod.SAP e P.IVA del main contractor, Cod. contratto, P.IVA del subfornitore, Protocollo autorizzazione al subappalto, Data inizio validità subappalto e Data fine validità subappalto)..

Questi flussi, costruiti attraverso tool realizzati in Excel, vengono inviati verso IAM ogni qualvolta si presenta la necessità legata alla stipula e/o al rinnovo di contratti, alla autorizzazione di un nuovo e/o al rinnovo di un Subappalto, all'inserimento di un nuovo fornitore o alla modifica di un fornitore già esistente.

OS.VM fornisce un supporto tecnico/gestionale, attraverso casella di servizio, verso le linee e verso i vendor per tutte le problematiche connesse alla presenza nei DB di IAM di tutte le informazioni connesse ai titoli contrattuali necessari al rilascio e/o ai rinnovi delle utenze di accesso logici e fisici.

Gestione di attività volte alla rilevazione e monitoraggio del "KPI", le campagne di Vendor Rating, la gestione dei Subappalti ed il calcolo del corrispettivo variabile

In ambito "KPI":

- Analisi dei Contratti e degli Allegati Tecnici in particolare per la componente "KPI"
- Elaborazione dei dati rilevati dalle linee tecniche
- Verifica e condivisione con le linee
- Realizzazione del report e pubblicazione sul Sito della Funzione Vendor Monitoring
- Supporto del Sourcing per esigenze ad hoc (es. Vendor Reengineering Fase 2, modello KPI, ecc.)

In ambito Vendor Rating (limitatamente al primo trimestre dell'anno):

- Individuazione contratti da valutare secondo Normativa e condivisione perimetro con Acquisti e Linee Tecniche
- Raccolta delle info di Vendor Rating, per la componente riferita alla qualità tecnica, in concomitanza delle campagne di rilevazione avviate da BS.
- Chiusura valutazione, produzione Report per fornitore/contratto e pubblicazione sul Sito della Funzione di Vendor Monitoring
- Avvio di campagne trimestrali di rilevazione dei KPI Tecnici e di Business finalizzate alla raccolta e consolidamento degli stessi per il calcolo e riconoscimento del corrispettivo variabile.

Per ciò che concerne i **subappalti**, sono state 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.

È stata effettuata la raccolta dei dati di monitoraggio dei Vendor su sistema VM e reporting direzionale su tool dedicato (tecnologia QV) e sono predisposte Viste specifiche a supporto dell'AD e della funzione BS.

Si sono, infine, tenuti incontri periodici:

- 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 ciascun

anno (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.).

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

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

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

Gestione Audit aziendali

Predisposizione di 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 ed AD, nel precedente triennio 2012-2014, siano stati attribuiti, al dott. Gianluca Pancaccini tutti i relativi poteri di rappresentanza e per la gestione aziendale, di recente confermati con il rinnovo dell'Organo medesimo per il triennio 2015-2017 nelle riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione 16 aprile 2015 e 20 aprile 2015).

Nell'adunanza del 28 luglio 2014 del Consiglio di Amministrazione della Società Telecom Italia Information Technology Srl, il responsabile della Funzione "Legal" è stato nominato **Referente 231**, in luogo del dott. Gianluca Pancaccini. Tale designazione si è così aggiunta a quella di **Coordinatore Attività Data Privacy**.

In conseguenza della riferita 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.

Si ricorda che 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: ne era derivata una struttura C.D."a pettine" per la gestione della Compliance Normativa 196/231 in TI IT Srl.

Dalla seconda metà del 2013, peraltro, sia le significative dimensioni dell'azienda (per numero di dipendenti, ambiti gestiti e fatturato) sia la nuova organizzazione di I e II livello, implementata da inizio 2013, unitamente alle intervenute modifiche del MO 231- con la nuova versione 6.5.0 in quel momento adottato dal Gruppo Telecom avevano determinato l'opportunità di attribuire, congrue responsabilità ai fini della Compliance 196/231, anche sul c.d. "Secondo Livello" di organizzazione limitatamente alle Funzioni *Infrastructures* ed *Application Development & Management*.

Detta impostazione è risultata, sino alla data odierna, in buona parte, riconfermata, anche con i più recenti aggiornamenti organizzativi nell'ambito delle successive rimodulazioni aziendali.

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/Privacy”, riguardante come è noto la tutela del trattamento dei dati personali, sia in concreto realizzata in Telecom Italia Information Technology S.r.l.(come già precedentemente in SSC s.r.l.) per il tramite di una struttura “virtuale”: il “**team 196/231**”. 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 questi settori, non solo in ambiti operativi, giacché i focal point svolgono, certamente per conto dei rispettivi Responsabili, le necessarie attività di competenza, utilizzando direttamente i vari applicativi dedicati (es. MIMIP, SRA, GFI, etc.. su cui si veda *infra*)ma anche in ottica di informazione /formazione :si erogano, per il loro tramite, anche “corsi interni” agli altri dipendenti.

In tale ambito, si segnala come, per favorire l’integrazione tra i vari attori coinvolti, si sia aggiunta la disponibilità di due “Share Point” - ad accesso limitato a Responsabili e Focal Point : “Collaboration Room 231” e Collaboration Point 196”, finalizzati allo scambio di notizie ed informazioni. Le preesistenti Collaboration Room 231 e 196 di SSC restano conservate, come archivio storico, 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 Telecom all’evoluzione del quadro normativo e giurisprudenziale, il Consiglio di Amministrazione dell’azienda ha approvato, nell’adunanza del 2 novembre 2015, la 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 6 agosto 2015, per adeguarlo alle importanti modifiche, derivanti dall’introduzione della Legge n.69/2015-entrata in vigore a giugno 2015, in materia di anticorruzione e false comunicazioni in bilancio-,della legge 186/2014 – entrata in vigore il 1 gennaio 2015, in materia di autoriciclaggio - ed infine della legge n 68/15- in materia di delitti contro l’ambiente.

L’adozione dell’ultima versione del MO231 e il recepimento dei nuovi reati hanno determinato da parte della funzione Compliance di Telecom Italia S.p.A.:

- l’introduzione del nuovo “SCI” (Schema di Controllo Interno) riferito all’Autoriciclaggio;
- l’aggiornamento di attività a copertura di nuovi rischi/reato (introduzione di 13 nuove attività a potenziale rischio reato in tema di autoriciclaggio);
- l’adeguamento dello SCI “Adempimenti in materia di tutela ambientale”
- l’adeguamento dello SCI relativo alle “Operazioni effettuate dal Vertice”
- esplicitazione/richiamo agli obblighi in capo al lavoratore in tema di salute e sicurezza sul lavoro ex art.20 D.L.gs 81/08.

ATTIVITÀ 231

Sulla base di tutto quanto precede ed al fine di dare concreta attuazione alle previsioni del Modello Organizzativo 231 e 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 S.p.A. -

nel ruolo di supporto operativo dell'Organismo di Vigilanza - il Referente 231 ha provveduto a svolgere o coordinare le seguenti attività, nel periodo precedente la presente Relazione:

1. Diffusione Applicativo Self Risk Assessment 231 ("SRA 231") a supporto del M0231
2. Completamento del processo di Self Risk Assessment relativamente al M0231 versione 6.5.0
3. Previsione di aggiornamento
4. Definizione ed invio Flussi Informativi
5. Formazione
6. Codice Etico: diffusione

1) Diffusione Applicativo Self Risk Assessment 231 ("SRA 231") a supporto del M0231

A supporto dell'intero processo di Self Risk Assessment, è stato confermato l'utilizzo dell'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 M0231, nonché della relativa reportistica.

2) Completamento del processo di Self Risk Assessment relativamente al M0231 versione 6.5.0

Nel mese di febbraio 2014, è stato completato il processo di Self Risk Assessment (MAP+GAP) di tutta l'azienda, con l'approvazione della GAP Analysis da parte di tutti i Responsabili di I e II livello nominati.

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).

Il processo di Self Risk Assessment relativo al M0231 versione 6.5.0 si è infine completato con l'approvazione/validazione del Legale Rappresentante, attraverso l'accesso diretto all'applicativo SRA231.

3) Previsione di aggiornamento

A partire dall'inizi del corrente anno, è previsto l'aggiornamento del processo di Self Risk Assessment aziendale, in conseguenza sia degli ulteriori accadimenti organizzativi aziendali, sia dell'adeguamento del M0231 versione 6.5.1.

4) Definizione ed invio Flussi Informativi

Rispettivamente nei mesi di Gennaio, Aprile, Luglio e Ottobre 2015 è stato completato, con l'ausilio dell'applicativo "GFI" ("Gestione Flussi Informativi") l'invio dei flussi attesi dall'OdV231, in relazione, rispettivamente al IV trimestre 2014, al I, II e III trimestre 2015, nell'ambito della versione 6.5.0 del M0231, per tutte le Strutture aziendali di Primo Livello (sia Linee tecniche che Staff) coinvolte nella suddetta attività.

L'invio dei flussi relativi al IV trimestre 2015 è previsto per gennaio 2016.

5) 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 versione 6.5.0 in Telecom Italia Information Technology s.r.l : sono stati coinvolti circa 100 partecipanti (Livelli manageriali e Focal Point).

A far data dal mese di febbraio 2014, era stato altresì reso disponibile sulla Intranet aziendale un Corso on-line in modalità E-Learning, rivolto alla totalità della popolazione aziendale. Oltre il 97% della popolazione aziendale risulta aver fruito del Corso ed il 95% superato con successo il test di apprendimento. Nell'ambito della Formazione Specialistica sulla Compliance Normativa, è iniziata, come da programmi nel corso del 2014, ed è stata anche completata ad inizio 2015 la programmata erogazione di una giornata formativa " on-site " su più sedi aziendali (Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari), attuata 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.

Alle sessioni di Formazione Specialistica sulla Compliance Normativa hanno partecipato circa 170 risorse (Responsabili, Focal Point e Referenti).

6) Codice Etico: diffusione

Nell'ambito di un programma di Gruppo Telecom, è stato definito 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, tra cui Telecom Italia Information Technology s.r.l, a cura della competente Funzione *People Value*.

AMBIENTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Con riferimento alle attività istituzionali svolte dalla Società e, comunque, in relazione all'uso di tutti gli immobili aziendali, in data 2 aprile 2012, il Consiglio di Amministrazione di TIIT s.r.l. aveva riconosciuto ed individuato, sulla base dell'organizzazione aziendale e delle previsioni del D.Lgs. 81/08 e s.m.i., nell'Amministratore Delegato la qualifica di "datore di lavoro" con la conseguente responsabilità, in piena autonomia gestionale ed economica, di porre in essere - ai fini della responsabilità per la sicurezza e la salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro nonché dell'ecologia e della tutela ambientale - tutte le attività necessarie, opportune e richieste, in materia di sicurezza dei lavoratori, di prevenzione e di igiene del lavoro, di tutela ambientale, ivi compreso il controllo dell'attività urbanistico-edilizia. Quanto sopra venne prescritto, nel rispetto di disposizioni di legge, regolamenti, norme di comportamento impartite dalla pubblica competente Autorità o suggerite dall'esperienza tecnica specifica e, in generale, in ossequio ad ogni altra regola di prudenza o diligenza che deve essere applicata al fine di eliminare un possibile rischio e di prevenire le conseguenze di danno alle persone o alle cose, anche con specifico riguardo al decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81. Tale responsabilità risulta confermata in capo all'AD, con la più recente deliberazione del C.d.A. del 20 aprile 2015.

In data 23 luglio 2014, l'Amministratore Delegato ha quindi provveduto ad attribuire, a ciascun Responsabile di Prima Linea (c.d. "struttura a pettine") della struttura organizzativa aziendale e per l'area di rispettiva competenza organizzativa, una delega in materia di:

- sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro,
- prevenzione ed igiene del lavoro,
- ecologia e tutela ambientale.

Tale atto responsabilizza al Management aziendale il compimento degli atti necessari all'adempimento degli obblighi di legge e l'espletamento di tutte le necessarie funzioni, per provvedere direttamente a quanto ritenuto opportuno ed utile per il costante rispetto, aggiornamento ed adeguamento alla normativa ed alle regole di buona tecnica dettate nelle sopra indicate materie.

Sono inoltre previste ulteriori specifiche deleghe (c.d. "Deleghe trasversali") in capo ai Riferimenti organizzativi "pro-tempore" di Telecom Italia (BS.SCR.SPL, T.TI, BS.EPM) cui compete, per conto di TIIT, il presidio degli aspetti correlati alla gestione degli asset immobiliari ed all'erogazione dei servizi di facility ed utility secondo i relativi Contratti di Servizio infragruppo. Alla data della presente relazione, è in corso di finalizzazione l'aggiornamento dei Destinatari di dette deleghe trasversali.

In data 2 ottobre 2015, la società ha aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi (c.d."DVR"), provvedendo al conseguente invio e sensibilizzazione dei Responsabili a suo tempo nominati dal Datore di Lavoro. Nel mese di novembre 2015, è stata effettuata dal Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione aziendale ("RSPP") la presentazione a tutta la Prima Linea aziendale, dell'ultima versione del Documento sulla valutazione dei rischi relativi alla salute e sicurezza sul lavoro.

MARKET ABUSE (c.d. "Registro Informazioni Privilegiate")

In relazione a quanto deliberato dal Consiglio di Amministrazione di TIIT s.r.l. nella riunione del 30 ottobre 2014 - in ordine all'adozione della "Procedura per la gestione interna e la comunicazione al pubblico delle informazioni privilegiate" approvata dal Consiglio di Amministrazione di Telecom Italia del 5 agosto 2014 e agli adempimenti connessi a tale procedura, con particolare riguardo a quelli relativi al Registro e ai corrispondenti flussi informativi verso il relativo Responsabile - dal mese di novembre 2014 ha avuto inizio la diffusione della Procedura nei confronti del Management aziendale e sono stati comunicati a Telecom Italia S.p.A. gli elementi identificativi del Referente individuato, nella persona del responsabile della Funzione "Legal".

E' stata quindi effettuata, nel corso del 2015, un'attività di sensibilizzazione, per la corretta applicazione delle disposizioni della medesima "Procedura".

In tal senso, sono stati comunicati (ai fini dell'iscrizione al Registro Informazioni Privilegiate) i nominativi di tutti i Responsabili di I livello, dei Responsabili di II livello delle strutture I e ADM e dei responsabili delle strutture di II livello PC e CIO della struttura AC.

Il corso specifico *on-line* di formazione è stato effettuato dal 100% del personale "target" (tutti i Dirigenti e tutti i Quadri, responsabili di struttura) oltre ai nominati Focal Point.

ATTIVITÀ IN AMBITO PRIVACY

MiMiP: Come noto l'obbligo di redazione del Documento Programmatico della Sicurezza (DPS) è stato a suo tempo dal c.d. "Decreto Semplificazioni". Per altro a compilazione, nell'ambito del tool, gestito da Telecom Italia, Misure Minime di Sicurezza (MiMiP), delle varie check list, per il controllo delle eventuali "Non Conformità alle Misure Minime di Sicurezza", dettate dal Codice Privacy riveste a tutt'oggi importanza fondamentale in funzione dei trattamenti dei dati eseguiti da parte del Titolare Telecom Italia, ovvero delle varie Società del Gruppo. Tale attività, riguarda i numerosissimi -superiori al migliaio- gestiti da TIIT, quale Responsabile Terzo di Telecom Italia S.p.A., e viene eseguita prevalentemente dal Focal Point, con il supporto dei Referenti, in rappresentanza delle rispettive Linee tecniche di TIIT.

In una prospettiva di miglioramento complessivo, ne conseguono come principali benefici:

- una corretta e costante 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 di autovalutazione.

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 di Telecom Italia S.p.A..

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 del Personale (People Value "PV"), 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 la necessità di integrare la corrispondente sezione intranet aziendale "Compliance Normativa", con i nuovi dati, si è colta l'occasione per rinnovare le informazioni già presenti: rilevante in tal senso, l'attuale pubblicazione degli elenchi aggiornati dei Responsabili a beneficio degli interessati che ricevono l'Informativa Privacy. 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. nonché delle (non molte) nuove assunzioni.

Si segnala la sostanziale neutralità, ai fini del presente argomento, dei passaggi nel tempo di singole Risorse a Telecom Italia S.p.A., rimanendo onerato degli adempimenti conseguenti alla nomina il nuovo Datore di lavoro ("Titolare" ai fini Privacy).

RESPONSABILI INTERNI e TERZI: si è provveduto in vari momenti ,precedenti alla presente relazione, 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 (es Inwit S.p.A. etc), ovvero delle Funzioni di Telecom Italia, nell'ambito dei numerosi contratti di servizio in essere(ad esempio, HRS; Risk Management; HSE; etc.).

È in corso, infine, una verifica sul perimetro dei Fornitori - gestiti contrattualmente in modo diretto da TI IT - rispetto all'aggiornamento dell'Elenco dei Responsabili Terzi, recentemente eseguito dal Titolare Telecom Italia, a beneficio di quest'ultima. Si ricorda, infatti, che la funzione Acquisti ("*Business Support Office*" - BSO) di Telecom Italia S.p.A. opera quale mandatario, per conto di TIIT s.r.l. e delle altre Società del Gruppo, per la acquisizione di beni e servizi.

AMMINISTRATORI di SISTEMA TI IT(AdS): dopo aver collaborato, dal 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 TI IT/ ex-SSC), il Team Privacy procede alle periodiche revisioni degli Elenchi degli AdS, con cadenza semestrale, di concerto con la competente Funzione di Telecom Italia.

Sono state quindi perfezionate, a fine 2013, e dopo la ridenominazione sociale di TI IT s.r.l.,le nomine degli AdS: ciò è avvenuto attraverso l'aggiornamento -da parte del "Team Privacy" nei confronti dei "Nuovi Responsabili"- delle liste (complessivamente, circa 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 come è previsto dalla normativa di settore.

Si segnala, altresì, per completezza informativa, che, alla metà del 2013, venne 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 del 2014 e del 2015.

Il Team Privacy ha, da ultimo, completato nei mesi di Marzo 2015 e Novembre 2015 la revisione periodica delle nomine degli AdS utilizzando con esito assolutamente positivo, l'applicativo GEAS implementato nel corso del 2014.

È stata avviata, nel mese di Settembre, la seconda revisione semestrale 2015 delle nomine degli Ads con il supporto dell'applicativo GEAS.

Trattandosi, da un punto di vista formale, di specifica "integrazione alla lettera di nomina ad incaricato del trattamento", valgono per la nomina degli AdS le considerazioni svolte sopra, circa la neutralità in caso di passaggio di risorse a Telecom Italia: è in altri termini, onere del nuovo Datore di Lavoro procedere a integrare la nomina del proprio dipendente come previsto dalla vigente normativa . LaTI IT procede come sempre, nel rispetto

delle medesime disposizioni (esterne ed interne) all'aggiornamento dei propri elenchi, attraverso la cancellazione di tutte le Risorse non più in azienda.

ISPEZIONI E PROVVEDIMENTI DEL GARANTE NEI CONFRONTI DI TI IT: nei confronti di TI IT sino alla data odierna, non si sono registrati ispezioni, verifiche o comunicazioni di provvedimenti, da parte del Garante o di altri Enti preposti, ad eccezione di una recente pronuncia su ricorso presentato da un Dipendente della sede di Bari (il quale aveva già precedentemente attivato due contenziosi, sulla base del suo rapporto di lavoro con l'Azienda): gli Uffici del Garante hanno dichiarato, alla fine di aprile 2015, un "non luogo a provvedere sul ricorso" disponendo solo il pagamento "pro quota" per TI IT (250 euro) di spese e diritti del procedimento.

CONTENZIOSI

Su un totale di circa 90 contenziosi il cui giudizio è alla data pendente, l'assoluta maggioranza (82) riguarda le c.d. "cause di lavoro" in cui TIIT s.r.l., spesso insieme a Telecom Italia S.p.A., risulta convenuta. Si tratta, in gran parte, di ricorsi (65) promossi da un consistente numero di ex-dipendenti di Telecom Italia S.p.A., per contestare la legittimità delle due operazioni di conferimento di ramo d'azienda: il ramo "IT Operations", conferito a maggio 2010, in favore della SSC s.r.l. ed il ramo "IT Design" trasferito alla TIIT s.r.l. a novembre 2012.

Nel complesso, quindi, la situazione delle controversie giuslavoristiche, in corso alla data, può essere così sintetizzata:

- Numero totale: 82.
- Sedi contenzioso: Avezzano, Bari, Bologna, Foggia, Napoli, Padova, Roma, Trento, Venezia.
- Numero dipendenti coinvolti: 1030.

Tipologia di cause: impugnazione cessione Ramo d'Azienda; inquadramento/mansioni; licenziamento/cessazione; rapporti sindacali (art. 28).

Con specifico riferimento alle contestate cessioni di ramo d'azienda, ad un iniziale andamento caratterizzato da pronunce prevalentemente favorevoli dei vari Tribunali (con la sola eccezione di Trento), è seguita una tendenziale inversione di orientamento, in Secondo Grado: la maggioranza delle intervenute sentenze delle competenti Corti d'Appello, infatti, è risultata sfavorevole a Telecom Italia S.p.A. ed a TIIT s.r.l. A seguito di tale esito, pertanto, sono stati quindi depositati, nel corso del 2015, i primi ricorsi alla Corte di Cassazione

A dette iniziative giudiziarie, promosse come detto dai **Dipendenti** dell'azienda, si aggiungono alcune altre richieste/contestazioni, a carattere individuale, mosse nei confronti di TI IT da **risorse esterne**, sedicenti dipendenti di Fornitori/Subappaltatori terzi: per tali fattispecie gli opportuni approfondimenti ed analisi vengono svolti anche con le altre competenti Funzioni aziendali e di Telecom) per la migliore tutela degli interessi della Società e del Gruppo. In tale ambito, non si registrano sinora provvedimenti sfavorevoli.

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 ED
EVENTI SUCCESSIVI
- ✓ SCHEMI RICLASSIFICATI
- ✓ INDICATORI DI RISCHIO
- ✓ ULTERIORI INFORMAZIONI

4 EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE ED EVENTI SUCCESSIVI

Per quanto riguarda l'andamento dell'attività operativa per il 2016, 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 *practices* di mercato.

Da segnalare che nel corso del mese di febbraio 2016, considerata la riuscita della manifestazione Expo a livello internazionale e l'esperienza professionale acquisita nel corso dell'evento, è stato deciso di superare le intese originariamente raggiunte con Expo S.p.A. in merito al rimborso di quota parte dei costi sostenuti in relazione a rapporti di lavoro in capo a Telecom Italia Information Technology S.r.l., con liberazione di Expo S.p.A. da obbligazioni di pagamento a tale titolo. Il costo in carico ad Expo S.p.A. verrà ripartito in parti uguali tra Telecom Italia S.p.A. e Telecom Italia Information Technology S.r.l.



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			
<i>(migliaia di euro)</i>	31.12.2015	31.12.2014	Variazioni
			assolute
Ricavi	558.499	528.576	29.923
Altri proventi	184	2.344	(530)
Totale ricavi e proventi operativi	560.313	530.920	29.393
Acquisti di materie e servizi	(347.717)	(305.700)	(42.017)
Costi del personale	(234.368)	(224.183)	(10.185)
Altri costi operativi	(1420)	(444)	(976)
Variazione delle rimanenze	-	-	-
Attività realizzate internamente	1893	2.253	(360)
Risultato operativo ante ammortamenti, plusvalenze/(minusvalenze) e ripristini di valore/(svalutazioni) di attività non correnti (EBITDA)	(21.299)	2.846	(24.145)
Ammortamenti	(9.089)	(8.383)	(706)
Plusvalenze/(Minusvalenze) da realizzo di attività non correnti	11	6	5
Ripristini di valore/(Svalutazioni) di attività non correnti	-	-	-
Risultato operativo (EBIT)	(30.377)	(5.531)	(24.846)
Proventi (oneri) da partecipazioni	-	-	-
Proventi finanziari	61	125	(64)
Oneri finanziari	(9)	(482)	473
Utile (perdita) prima delle imposte	(30.325)	(5.888)	(24.437)
Imposte sul reddito	7.944	(2.617)	10.561
Utile (perdita) dell'esercizio	(22.381)	(8.505)	(13.876)

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

Telecom Italia Information Technology S.r.l.	31.12.2015	31.12.2014	Variazioni
PROSPETTO DELLA SITUAZIONE PATRIMONIALE-FINANZIARIA	(a)	(a)	(a-b)
(migliaia di euro)			
Attività			
Attività non correnti			
Attività immateriali			
Costi di imp., ampliamenti e o per. sul cap.			
Avviamento			
Attività immateriali a vita utile definita	13.988	13.531	457
	13.988	13.531	457
Attività materiali			
Immobili, impianti e macchinari di proprietà	11.084	10.531	553
Beni in locazione finanziaria			
	11.084	10.531	553
Altre attività non correnti			
Partecipazioni	3	3	-
Attività finanziarie non correnti	2.097	1.911	186
Crediti vari e altre attività non correnti	11.488	7.283	4.205
Attività per imposte anticipate	937	857	80
	14.525	10.054	4.471
Totale Attività non correnti	(a) 39.597	34.116	5.481
Attività correnti			
Rimanenze di magazzino			
Crediti commerciali, vari e altre attività correnti	256.422	247.732	8.690
Crediti per imposte sul reddito	706	6	700
Attività finanziarie correnti			
<i>Titoli diversi dalle partecipazioni, crediti finanziari e altre attività finanziarie correnti</i>	815	731	84
<i>Cassa e altre disponibilità liquide equivalenti</i>	76.534	82.616	(6.082)
Totale Attività correnti	(b) 334.477	331.085	3.392
Totale Attività	(a+b) 374.074	365.201	8.873
Patrimonio netto e passività			
Patrimonio netto			
Capitale emesso	3.400	3.400	-
meno: Azioni proprie			
Capitale	3.400	3.400	-
Riserve	32.812	36.317	(3.505)
Altre riserve e utili (perdite) accumulati, incluso l'utile (perdita) dell'esercizio	(22.381)	(8.505)	(13.876)
Totale Patrimonio netto	(c) 13.831	31.212	(17.381)
Passività non correnti			
Passività finanziarie non correnti	3	12	(9)
Fondi relativi al personale	68.621	70.258	(1.637)
Fondo imposte differite			
Fondi per rischi e oneri			
Debiti vari e altre passività non correnti	42	48	(6)
Totale Passività non correnti	(d) 68.666	70.318	(1.652)
Passività correnti			
Passività finanziarie correnti	1	4	(3)
Debiti commerciali, vari e altre passività correnti	291.576	263.531	28.045
Debiti per imposte sul reddito	-	136	(136)
Totale Passività correnti	(e) 291.577	263.671	27.906
Totale Passività	(f=d+e) 360.243	333.989	26.254
Totale Patrimonio netto e passività	(c+f) 374.074	365.201	8.873

Telecom Italia Information Technology S.r.l.	31.12.2015	31.12.2014
Rendiconto Finanziario		
(migliaia di euro)		
Flusso monetario da attività operative:		
Utile (perdita) dell'esercizio	(22.381)	(8.505)
Rettifiche per:		
Ammortamenti	9.089	8.383
Svalutazioni (ripristini di valore) di attività non correnti (incluse partecipazioni)		
Variazione netta delle attività (fondo) per imposte anticipate (differite)	(80)	493
Minusvalenze (plusvalenze) da realizzo di attività non correnti (incluse partecipazioni)	(1)	(6)
Variazione dei fondi relativi al personale	(1.579)	(5.642)
Variazione delle rimanenze		
Variazione dei crediti commerciali e dei crediti netti per lavori su commessa	(21.440)	56.328
Variazione dei debiti commerciali	26.270	(36.084)
Variazione netta dei crediti/debiti per imposte sul reddito	(861)	(793)
Variazione netta dei crediti/debiti vari e di altre attività/passività	13.064	536
Flusso monetario generato (assorbito) dalle attività operative	(a)	2.071
Flusso monetario da attività di investimento:		
Acquisti di attività immateriali per competenza	(6.905)	(6.958)
Acquisti di attività materiali per competenza	(3.267)	(7.109)
Totale acquisti attività immateriali e materiali per competenza	(10.172)	(14.067)
Variazione debiti per attività d'investimento	(2.783)	3.737
Totale acquisti di attività immateriali e materiali per cassa	(12.955)	(10.330)
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	(270)	(479)
Corrispettivo incassato/rimborsato dalla vendita di attività immateriali, materiali e di altre attività non correnti	38	8
Altre variazioni attività non correnti (mat/immat/part/titoli)	46	5
Flusso monetario generato (assorbito) dalle attività di investimento	(b)	(13.141)
Flusso monetario da attività di finanziamento		
Variazione delle passività finanziarie correnti e altre	(3)	(4)
Altre variazioni di passività finanziarie non correnti	(9)	(17)
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	5.000
Dividendi pagati		
Flusso monetario generato (assorbito) dalle attività di finanziamento	(c)	4.988
Flusso monetario complessivo	d=a+b+c	(6.082)
Cassa e altre disponibilità liquide equivalenti nette all'inizio dell'esercizio	(e)	82.616
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

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE DEL RENDICONTO FINANZIARIO:

	31.12.2015	31.12.2014
(migliaia di euro)		
Imposte sul reddito (pagate) incassate	7.790	(4.958)
Dividendi incassati		

Il flusso generato dalle attività operative ha risentito:

- del peggioramento nella variazione dei crediti che ha risentito da un lato dei minori incassi registrati nel corso dell'anno 2015, riconducibili al minor livello di crediti presenti a fine 2014 (erano 230 mln di euro a dicembre 2014 contro i 287 mln di euro del dicembre 2013) e dall'altra dell'incremento del livello dei ricavi di competenza 2015;

- del miglioramento della variazione dei debiti commerciali che hanno beneficiato dei minori pagamenti per il minor livello di debiti esistenti a fine 2014 (erano 205 mln di euro) rispetto a quelli di fine 2013 (erano 237 mln di euro) e dell'aumento dei costi esterni dell'ultimo periodo del 2015;
- del miglioramento della variazione degli altri crediti/debiti operativi a seguito degli incassi dei crediti legati alla solidarietà verso gli istituti previdenziali e dell'incremento del debito per Iva verso la Capogruppo.

La cassa e le altre disponibilità liquide tengono conto anche di quanto risulta dal conto corrente intercompany intrattenuto con la Capogruppo, che negli Schemi di Bilancio è iscritto tra i crediti verso controllanti, ed hanno beneficiato dell'incasso di 5 mln di euro versati dalla Capogruppo a Giugno per la copertura delle perdite previste nell'anno, così come avvenne lo scorso anno.

6 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 2015 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 2015 di circa 76,5 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 a dicembre 2015 per quanto riguarda la solvibilità il rapporto tra l'attivo circolante (pari a circa al 92% dell'attivo) ed i debiti correnti (pari al 78% del passivo) risulta essere superiore ad 1, segnalando la capacità di far fronte agli impegni finanziari di breve periodo.

la Relazione sulla gestione dell'esercizio chiuso il 31 dicembre 2015 e deliberare la copertura della perdita 2015 per l'importo di Euro 22.381.362,70 mediante utilizzo dei versamenti in conto coperture perdite per 21.102.903,22 euro, della riserva sovrapprezzo azioni per 161.006,00 euro, delle altre riserve per 25.076,04 euro e per euro 1.092.377,44 attraverso la riserva per versamento in conto futuro aumento capitale.

Roma, 10 marzo 2016

Il Presidente e Amministratore Delegato

Gianluca Pancaccini



7 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 da segnalare la partecipazione al workshop di presentazione dei risultati ad audience industriale (marzo, Berlino); l'elaborazione dei deliverable "market assessment e analysis" e "business model"; l'esecuzione dei test della mobile *honeypot*, l'invio dei risultati di valutazione di *usability* della *honeydroid*; il completamento della stesura del deliverable D7.1.2 che descrive metodologia di valutazione dei prototipi e i risultati ottenuti durante la fase di sperimentazione ed il deliverable D7.2.2 che riguarda i test *bed* utilizzati per sperimentare gli attacchi alla core network mobile; lo svolgimento di meeting periodici di progetto, seminario di Visual Analytics tenuto dai partner greci CERTH/ITI e la sperimentazione di scenari di attacco alle reti mobili 3G/4G (giugno, Torino).

Per "ACDC", nel periodo di riferimento, sono state completate le attività relative all'esecuzione degli esperimenti e quelle relative alla valutazione dei risultati raccolti; prosegue l'utilizzo tramite la *honeynet* TI IT "<https://honeynet.telecomitalia.local>" dei dati raccolti dalla "CCH" (Centralized Clearing House) del progetto; sono state effettuate sessioni di debug congiunte per la risoluzione di problemi inerenti il delivery dei messaggi da parte della Customer Care; completate tutte le attività incluse le modifiche ai deliverable richieste in fase di technical review.

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

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

Il capitale sociale al 31 Dicembre 2015, 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 2015, invitiamo l'Assemblea dei Soci ad approvare, nel suo complesso e nelle singole voci, il bilancio e



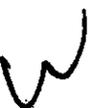
INDICE

BILANCIO DI TELECOM ITALIA INFORMATION TECHNOLOGY S.R.L.

PROSPETTI DI BILANCIO	106
Stato patrimoniale	107
Conto economico	109
NOTA INTEGRATIVA	111
Nota 1 Principi di redazione del bilancio	111
Nota 2 Criteri di valutazione	112
Nota 3 Immobilizzazioni immateriali	114
Nota 4 Immobilizzazioni materiali	115
Nota 5 Immobilizzazioni finanziarie	116
Nota 6 Attivo circolante - crediti	117
Nota 7 Attivo circolante - disponibilità liquide	120
Nota 8 Ratei e risconti attivi	120
Nota 9 Patrimonio netto	121
Nota 10 Fondi per rischi e oneri	123
Nota 11 Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	124
Nota 12 Debiti	125
Nota 13 Ratei e risconti passivi	128
Nota 14 Conti d'ordine	128
Nota 15 Valore della produzione - Ricavi delle vendite e delle prestazioni	129
Nota 16 Valore della produzione - Incrementi delle immobilizzazioni per lavori interni	130
Nota 17 Valore della produzione - Altri ricavi e proventi	131
Nota 18 Costi della produzione - Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di Merci	132
Nota 19 Costi della produzione - Per servizi	132
Nota 20 Costi della produzione - Per godimento beni di terzi	134
Nota 21 Costi della produzione - Per il personale	135
Nota 22 Costi della produzione - Ammortamenti e svalutazioni	136
Nota 23 Costi della produzione - Accantonamenti per rischi	136
Nota 24 Costi della produzione - Oneri diversi di gestione	137
Nota 25 Proventi e oneri finanziari	138
Nota 26 Proventi e oneri straordinari	139
Nota 27 Imposte sul reddito	140
Nota 28 Informativa sull'attività di direzione e coordinamento	141
Nota 29 Altre informazioni previste dalla legge	143
Nota 30 RAPPORTI con parti correlate	144



PROSPETTI DI BILANCIO



STATO PATRIMONIALE

Attivo

(euro)	note	31.12.2015	31.12.2014
A) Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti			
Totale Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti	(a)	-	-
B) Immobilizzazioni			
I) Immobilizzazioni immateriali 3)			
1) Costi di impianto e ampliamento		-	-
2) Costi di ricerca, sviluppo e di pubblicità		-	-
3) Diritti di brevetto industriale e diritti di utilizzazione opere dell'ingegno		9.070.008	8.948.159
4) Concessioni, licenze, marchi e diritti simili		-	-
5) Avviamento		-	-
6) Immobilizzazioni in corso e acconti		4.917.808	4.583.262
7) Altre		-	-
		13.987.816	13.531.421
II) Immobilizzazioni materiali 4)			
1) Terreni e fabbricati		-	-
2) Impianti e macchinari di proprietà		39.276	63.551
3) Attrezzature Industriali e Commerciali		121.497	72.277
4) Altri beni		8.957.564	5.140.375
5) Immobilizzazioni in corso e acconti		1.965.915	5.254.528
		11.084.252	10.530.731
III) Immobilizzazioni finanziarie 5)			
1) Partecipazioni			
d) Altre imprese		3.000	3.000
3) Crediti			
d) Crediti verso altri			
d.1) Scadenti entro esercizio successivo		814.979	730.330
d.2) Scadenti oltre esercizio successivo		2.096.515	1.911.580
		2.911.494	2.641.910
Totale Immobilizzazioni	(b)	27.986.562	26.707.062
C) Attivo Circolante			
II) Crediti 6)			
1) Verso clienti			
<i>Scadenti entro esercizio successivo</i>			
Crediti commerciali verso clienti		1.044.814	1.243.099
Fondo svalutazione crediti commerciali		-890.516	-
4) Verso controllanti			
<i>Scadenti entro esercizio successivo</i>		321.926.296	310.734.953
<i>Scadenti oltre l' esercizio successivo</i>		7.921.915	3.742.001
4-bis) Crediti tributari			
<i>Scadenti entro esercizio successivo</i>		723.576	23.306
<i>Scadenti oltre l' esercizio successivo</i>		3.566.415	3.541.137
4-ter) Imposte anticipate			
<i>Scadenti entro esercizio successivo</i>		744.688	856.985
<i>Scadenti oltre l' esercizio successivo</i>		192.218	-
5) Verso altri			
<i>Scadenti entro esercizio successivo</i>		10.807.386	18.251.260

		346.036.792	338.392.741
IV) Disponibilità Liquide	7)		-
3) Denaro e valori in cassa		10.650	10.650
		10.650	10.650
Totale Attivo Circolante	(c)	346.047.442	338.403.391
D) Ratei e risconti attivi	8)		
Ratei e risconti attivi		40.247	90.347
Totale Ratei e risconti attivi	(d)	40.247	90.347
Totale Attivo	(a+b+c+d)	374.074.251	365.200.800

Passivo

(euro)	note	31.12.2015	31.12.2014
A) Patrimonio netto	9)		
I) Capitale		3.400.000	3.400.000
II) Riserva da sovrapprezzo azioni		161.006	161.006
III) Riserve di rivalutazione		-	-
IV) Riserva legale		300.000	300.000
VII) Altre riserve			
1) Straordinaria		-	-
6) Riserva da conferimento		-	-
9) Riserva versamenti soci in conto capitale		11.223.035	11.223.035
14) Altre		21.127.980	24.633.327
Totale Altre riserve		32.351.015	35.856.362
VIII) Utili (perdite) portati a nuovo			-
IX) Utile (perdita) dell'esercizio		-22.381.363	-8.505.348
	(a)	13.830.658	31.212.020
B) Fondi per rischi e oneri	10)		
2) Per imposte, anche differite			
3) Altri fondi		1.518.958	906.092
	(b)	1.518.958	906.092
C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	(c) 11)	67.819.687	70.257.773
D) Debiti	12)		
3) Debiti verso banche			
<i>Scadenti entro esercizio successivo</i>		153	114
7) Debiti verso fornitori			
<i>Scadenti entro esercizio successivo</i>		214.570.545	184.604.924
11) Debiti verso società controllanti			
<i>Scadenti entro esercizio successivo</i>		17.671.439	18.532.821
12) Debiti tributari			
<i>Scadenti entro esercizio successivo</i>		7.599.426	8.391.444
13) Debiti verso Istituti di prev. e sicurezza sociale			
<i>Scadenti entro esercizio successivo</i>		11.136.834	12.027.259
<i>Scadenti oltre esercizio successivo</i>		42.233	47.661
14) Altri debiti			
<i>Scadenti entro esercizio successivo</i>		39.880.601	39.204.796
	(d)	290.901.231	262.809.019
E) Ratei e risconti passivi	13)		
2) Ratei e risconti passivi		3.717	15.896
Totale ratei e risconti passivi	(e)	3.717	15.896
Totale Passivo	(a+b+c+d+e)	374.074.251	365.200.800

CONTO ECONOMICO

(euro)	note	Esercizio 2015	Esercizio 2014
A) Valore della produzione			
1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	15)		
Ricavi delle vendite e delle prestazioni		558.551.958	528.603.160
		558.551.958	528.603.160
4) Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni			
Capitalizzazione Immobilizzazioni immateriali	16)	1.893.043	2.253.584
		1.893.043	2.253.584
5) Altri ricavi e proventi			
Contributo in conto esercizio	17)	137.450	198.337
Altri ricavi e proventi			
<i>Utili da alienazioni/realizzi</i>		17.879	7.336
<i>Varî</i>		1.654.116	2.705.393
<i>Assorbimento fondi</i>		364.114	154.348
		2.173.559	3.065.414
Totale valore della produzione	(A)	562.618.560	533.922.158
B) Costi della produzione			
6) Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	18)	-1.716.098	-1.500.866
		-327.285.643	-285.466.436
7) Per servizi	19)		
8) Per godimento di beni di terzi	20)	-21.076.205	-22.005.712
9) Per il personale	21)		
Salari e stipendi		-161.690.124	-157.853.684
Oneri sociali		-60.658.967	-57.232.959
Trattamento di fine rapporto		-1.206.121	-960.192
Altri costi		-3.739.773	-3.912.253
		-227.294.985	-219.959.088
10) Ammortamenti e svalutazioni			
Ammortamenti immobilizzazioni immateriali	22)	-6.395.030	-6.327.093
Ammortamenti immobilizzazioni materiali		-2.693.711	-2.056.362
Svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante		-890.516	
		-9.979.257	-8.383.455
11) variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci			
12) Accantonamenti per Rîschî	23)	-45.000	-20.000
14) Oneri diversi di gestione	24)	-1.217.297	-543.323
Totale costi della produzione	B)	-588.614.485	-537.878.880
Differenza tra valore e costi della produzione (A -B)		-25.995.925	-3.956.722

(euro)	note	Esercizio 2015	Esercizio 2014
C) Proventi e oneri finanziari	25)		
15) Proventi da partecipazioni			
16) Altri proventi finanziari			
da crediti iscritti nelle immobilizzazioni		-3.193	-5.296
da altri:			
<i>verso società controllanti</i>		-	40.373
<i>verso terzi</i>		61.044	86.804
		57.851	121.881
17) Interessi e altri oneri finanziari			
verso società controllante		-3.709	-467.642
Altri interessi ed oneri finanziari		-3.188	-12.025
		-6.897	-479.667
18) utili e perdite su cambi			
a) utili su cambi		2.582	2.771
b) perdite su cambi		-9	
		2.573	2.771
Totale proventi e oneri finanziari	(C)	53.527	-355.015
D) Rettifiche di valore di attività finanziaria			
Rettifiche di valore di attività finanziaria		-	-
Totale Rettifiche di valore di attività finanziaria		-	-
E) Proventi e oneri straordinari	(D) 26)		
20) Proventi straordinari			
Altri proventi straordinari		916.358	577.306
		916.358	577.306
21) Oneri straordinari			
Imposte anni precedenti		-8.888	-733
Oneri di ristrutturazione		-5.168.054	-1.805.954
Altri oneri straordinari		-92.478	-129.424
		-5.269.420	-1.936.111
Totale Proventi e oneri straordinari	(E)	-4.353.062	-1.358.805
Risultato prima delle imposte	(A-B+C+D+E)	-30.295.460	-5.670.542
22) Imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite	27)		
imposte correnti		7.834.176	-2.342.169
imposte differite		79.921	-492.637
		7.914.097	-2.834.806
23) Utile (perdita) dell'esercizio		-22.381.363	-8.505.348

NOTA INTEGRATIVA

NOTA 1

PRINCIPI DI REDAZIONE DEL BILANCIO

Il bilancio dell'esercizio chiuso il 31 dicembre 2015, del quale la presente Nota Integrativa costituisce parte integrante ai sensi dell'art. 2423, comma 1 del Codice Civile, corrisponde alle risultanze delle scritture contabili regolarmente tenute ed è redatto in conformità alla vigente normativa integrata ed interpretata dai principi contabili nazionali emessi dall'Organismo Italiano di Contabilità (OIC).

Il bilancio di esercizio è costituito dallo Stato Patrimoniale, conforme allo schema previsto dagli artt. 2424 e 2424bis del Codice Civile, dal Conto Economico conforme allo schema di cui agli artt. 2425 e 2425bis del Codice Civile, nonché dalla presente Nota Integrativa redatta ai sensi dell'articolo 2427 del Codice Civile.

Il bilancio d'esercizio è stato redatto in unità di euro, senza cifre decimali, mentre la nota integrativa è redatta in migliaia di euro come consentito dall'articolo 2423, comma 5, del Codice Civile.

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

Nel corso dell'esercizio 2015 non si sono verificati casi eccezionali che abbiano reso necessario il ricorso alle previsioni di cui all'art. 2423 c.c., comma 4.

I criteri di valutazione adottati sono conformi alle disposizioni di cui all'art. 2426 del Codice Civile. La valutazione delle voci economiche e patrimoniali rispetta i principi generali della prudenza, della competenza ed è stata effettuata nella prospettiva della continuazione dell'attività e tenendo conto della funzione economica dell'elemento dell'attivo o del passivo considerato.

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.

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 2015 e a quello immediatamente successivo.

I criteri di valutazione più significativi seguiti nella redazione del bilancio d'esercizio sono esposti qui di seguito.



NOTA 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**, diverse dalle partecipazioni, 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 **disponibilità liquide** vengono iscritti al loro valore nominale, ritenuto rappresentativo del presumibile valore di realizzo;
- i **ratel 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 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** e 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

La Società ha aderito al consolidato fiscale nazionale del Gruppo Telecom Italia a decorrere dall'esercizio 2009. L'opzione per l'adesione è valida per il triennio 2015-2017.

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 dalla capogruppo 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 di liquidazione IVA di Gruppo ai sensi dell'articolo 73, comma 3 del DPR 633/1972 e del DM 13.12.1979. Tale procedura prevede che la Società trasferisca alla Controllante i saldi periodici IVA a debito o a credito. La Controllante determina quindi l'imposta da versare o il credito del Gruppo, effettuando la somma algebrica dei debiti e dei crediti risultanti dalle liquidazioni di tutte le società partecipanti alla procedura. Si determina così l'immediata compensazione tra posizioni creditorie e debitorie delle diverse società appartenenti al gruppo.

La FISCALITA' DIFFERITA è rilevata, nel rispetto del principio della prudenza, sulla base delle aliquote in vigore e degli esercizi futuri, 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.



NOTA 3

IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI

Aumentano, rispetto al 31 dicembre 2014, di 457 migliaia di euro e presentano la seguente composizione e variazione:

(migliaia di euro)	31.12.2014	Investimenti	Ammortamenti	(Svalutazioni) / Ripristini	Dismissioni	Altre variazioni	31.12.2015
Diritti di brevetto Industriale e utilizzazione opere dell'ingegno	8.948	1.986	-6.395	-	-7	4.538	9.070
Concessioni, licenze, marchi	-	-	-	-	-	-	-
Immobilizzazioni in corso	4.583	4.919	-	-	-	-4.584	4.918
Totale	13.531	6.905	-6.395	-	-7	-46	13.988

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).

Nel corso del 2015 sono stati effettuati investimenti immateriali per 6.905 migliaia di euro (6.958 migliaia di euro nel 2014). In merito agli incrementi delle immobilizzazioni immateriali si rinvia a quanto detto in relazione, al paragrafo investimenti. Le altre variazioni risentono per 46 migliaia di euro di uno storno di accertamenti di anni precedenti, mentre per 4.538 migliaia di euro si riferiscono all'entrata in esercizio di immobilizzazioni in corso.

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

Diritti di brevetto industriale: aliquota minima 10% - aliquota massima 33%;

Il valore lordo, le svalutazioni per riduzione di valore e gli ammortamenti accumulati al 31 dicembre 2015 sono così riepilogati:

(milioni di euro)	Valore lordo	31.12.2015 Svalutazioni accumulate	Fondo ammortamento	Valore netto
Diritti di brevetto industriale e diritti di utilizzazione delle opere dell'ingegno	64.771	-	-55.701	9.070
Concessioni, licenze, marchi e diritti simili	6	-	-6	-
Attività immateriali in corso e accanti	4.918	-	-	4.918
Totale	69.695	-	-55.707	13.988

NOTA 4

IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI

IMMOBILI, IMPIANTI E MACCHINARI DI PROPRIETÀ

Aumentano, rispetto al 31 dicembre 2014, di 553 migliaia di euro e presentano la seguente composizione e variazione:

(migliaia di euro)	31.12.2014	Investimenti	Ammortamenti	(Svalutazioni)/ Ripristini	Dismissioni	Altre variazioni	31.12.2015
Impianti e macchinari	64	-	-25	-	-	-	39
Attrezzature industriali e commerciali	72	2	-27	-	-	74	121
Altri beni	5.140	1.328	-2.642	-	-20	5.152	8.958
Immobilizzazioni in corso	5.255	1.937	-	-	-	-5.226	1.966
Totale	10.531	3.267	-2.694	-	-20	-	11.084

L'ammontare iscritto in bilancio al netto dei fondi di ammortamento è pari a 11.084 migliaia di euro (erano 10.531 migliaia di euro a fine 2014).

Gli investimenti materiali hanno riguardato 1.417 migliaia di euro per dotazioni interne, in particolare per la sostituzione di quota parte dei cellulari aziendali, e 1.850 migliaia di euro di immobilizzazioni relative essenzialmente agli ambienti di sviluppo e collaudo.

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: aliquota 10%;
- Attrezzature industriali e commerciali: aliquota minima 10% - aliquota massima 20%;
- Altre immobilizzazioni materiali: aliquota minima 10% - aliquota massima 50%

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

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

Il valore lordo, le svalutazioni per riduzione di valore e gli ammortamenti accumulati al 31 dicembre 2015 sono così riepilogati:

(milioni di euro)	Valore lordo	31.12.2015 Svalutazioni accumulate	Fondo ammortamento	Valore netto
Impianti e macchinari	362	-	-323	39
Attrezzature industriali e commerciali	167	-	-46	121
Altri beni	75.730	-	-66.772	8.958
Attività materiali in corso e accenti	1.966	-	-	1.966
Totale	78.225	-	-67.141	11.084

NOTA 5

IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE

PARTECIPAZIONI

Sono pari a 3 migliaia di euro 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.

(migliaia di euro)	Valore a bilancio 31.12.2014	Variazioni del periodo				Totale variazioni	Valore a bilancio 31.12.2015
		Acquisizioni/ Sottoscrizioni/ Vers. Cop. Perdite	Alienazioni / Rimborsi	Svalutazioni/ Riprist. Valore/ Adeg. Fair value	Altri movimenti e riclassifiche		
Partecipazioni in altre imprese							
Consorzio Health Innovation Hub	3	-	-	-	-	-	3
	3	-	-	-	-	-	3
Totale Partecipazioni	3	-	-	-	-	-	3

CREDITI

Ammontano a 2.911 migliaia di euro (erano 2.642 migliaia di euro nel 2014) e si riferiscono ai prestiti erogati ai dipendenti. Rispetto al 2014 si rileva un incremento di 269 migliaia di euro attribuibile essenzialmente all'erogazione di prestiti al personale al netto dei rimborsi.

Presentano la seguente composizione:

(migliaia di euro)	31.12.2015	31.12.2014
Crediti finanziari scadenti entro l'esercizio successivo	815	730
Crediti finanziari scadenti dal 2° al 5° esercizio	1.645	1.520
Crediti finanziari scadenti oltre il 5° esercizio	451	392
Totale	2.911	2.642

NOTA 6

ATTIVO CIRCOLANTE – CREDITI

Ammontano al 31 dicembre 2015 a 346.037 migliaia di euro (338.393 migliaia di euro al 31 dicembre 2014) e sono esposti secondo l'area geografica come di seguito:

(migliaia di euro)	Italia	UE	Extra UE	31.12.2015
Crediti scadenti entro il 5° esercizio:				
Verso clienti	154			154
Verso imprese controllanti	329.848			329.848
Tributari	4.290			4.290
Imposte anticipate	937			937
Altri:				-
Verso società del Gruppo	9.791	10		9.801
Verso altri	1.007			1.007
Totale Crediti entro il 5° esercizio	346.037	-	-	346.037
Crediti scadenti oltre il 5° esercizio	-	-	-	-
Totale Crediti	346.027	10	-	346.037

Sono così composti:

CREDITI VERSO CLIENTI

Entro l'esercizio successivo

Ammontano a 154 migliaia di euro (1.243 migliaia di euro al 31 dicembre 2014) e derivano dai servizi resi e da proventi vantati nei confronti di terzi. Sono costituiti da crediti per fatture da emettere per 346 migliaia di euro e da crediti per fatture emesse per 699 migliaia di euro rettificati dal fondo svalutazione crediti commerciali per 891 migliaia di euro.

La movimentazione del fondo svalutazione crediti è stata la seguente:

(migliaia di euro)	2015	2014
Al 1° gennaio	-	-
Accantonamenti a conto economico	891	-
Utilizzo e altri decrementi	-	-
Al 31 dicembre	891	-

CREDITI VERSO CONTROLLANTI

Entro l'esercizio successivo

Ammontano a 321.926 migliaia di euro (310.735 migliaia di euro al 31 dicembre 2014) e aumentano di 11.191 migliaia di euro rispetto all'esercizio precedente da imputare per 22.179 migliaia di euro al maggior volume di servizi resi, compensati per 6.082 migliaia di euro dalla diminuzione 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 decremento di 4.906 migliaia di euro rispetto al 31 dicembre 2014.

Oltre l'esercizio successivo

Ammontano a 7.922 migliaia di euro e sono costituiti dai crediti derivanti dall'adesione al consolidato fiscale di Gruppo per la quota maturata nell'anno per 7.834 migliaia di euro e per 88 migliaia di euro per la quota di interessi relativi all'istanza di rimborso IRES per la mancata deduzione dell'IRAP relativa al costo del lavoro.

Di seguito sono riportati i dettagli dei crediti verso controllanti:

(migliaia di euro)	31.12.2015	31.12.2014
Crediti verso controllanti - entro l'esercizio successivo:		
Crediti commerciali verso impresa controllante	241.754	219.576
Crediti C/C con Capogruppo	76.524	82.605
Altri crediti operativi verso impresa controllante a breve	3	0
Crediti per consolidato fiscale quota a breve	3.645	8554
Crediti verso controllanti - oltre l'esercizio successivo:		
Crediti per consolidato fiscale quota a medio/lungo	7.922	3.742
Totale	329.848	314.477

CREDITI TRIBUTARI

Entro l'esercizio successivo

Ammontano a 724 migliaia di euro (24 migliaia di euro al 31 dicembre 2014), attribuibili a crediti verso l'Amministrazione Finanziaria per gli acconti delle imposte dirette (IRAP) e per le imposte chieste a rimborso.

Oltre l'esercizio successivo

Ammontano a 3.566 migliaia di euro (3.541 migliaia di euro al 31 dicembre 2014) e sono costituiti 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. La movimentazione annuale è riferibile per +61 migliaia di euro agli interessi stanziati trimestralmente e per -36 migliaia di euro per l'istanza di rimborso del 10% dell'anno 2004.

ATTIVITÀ PER IMPOSTE ANTICIPATE

Ammontano a 937 migliaia di euro (857 migliaia di euro al 31 dicembre 2014) e si riferiscono ad attività per imposte anticipate IRAP ed IRES come di seguito rappresentate:

(migliaia di euro)	31.12.2015				31.12.2014				
	Imponibile	IRES 27,50%	IRES 24,00%	IRAP	Totale	Imponibile	IRES 27,50%	IRAP 3,90%	Totale
Prestazioni legali accantonate	614	169	-	-	169	604	166	24	190
Ammortamenti	522	144	-	-	144	617	170	-	170
Amministratori non pagati	565	155	-	-	155	573	158	-	158
Fondo svalutazione macchine ufficio elettroniche	289	80	-	-	80	289	80	11	91
Fondo vertenze personale	402	110	-	-	110	693	191	-	191
Fondo rischi contrattuali	258	71	-	-	71	213	59	-	59
Fondo ristrutturazione entro 12 mesi	58	16	-	-	16	-	-	-	-
Fondo ristrutturazione oltre 12 mesi	801	-	192	-	192	-	-	-	-
Totale	3.509	745	192	-	937	2.990	822	35	857

L'importo indicato nella colonna IRES 24% si riferisce a imposte che superano l'esercizio successivo.

VERSO ALTRI

Ammontano a 10.807 migliaia di euro (18.251 migliaia di euro al 31 dicembre 2014), con un decremento di 7.444 migliaia di euro derivante essenzialmente dall'incasso dei crediti verso gli istituti previdenziali per le quote INPS relative ai contratti di solidarietà.

Di seguito è riportato il dettaglio:

Entro l'esercizio successivo

(migliaia di euro)	31.12.2015	31.12.2014
Crediti verso altri - entro l'esercizio successivo:		
Crediti commerciali verso società del Gruppo	9.800	9.443
Crediti verso dipendenti	106	147
Crediti verso Enti previdenziali ed assistenziali	708	8.440
Altri crediti	193	221
Totale	10.807	18.251

NOTA 7

ATTIVO CIRCOLANTE - DISPONIBILITÀ LIQUIDE

DENARO E VALORI IN CASSA

La voce si riferisce ai fondi piccole spese ed è pari a 11 migliaia di euro invariata rispetto al 31 dicembre 2014.

(migliaia di euro)	31.12.2015	31.12.2014
Disponibilità liquide presso banche, istituti finanziari e postali	-	-
Assegni, cassa e altri crediti e depositi per elasticità di cassa	11	11
Totale	11	11

NOTA 8

RATEI E RISCOINTI ATTIVI

Ammontano a 40 migliaia di euro (90 migliaia di euro al 31 dicembre 2014), derivanti dall'applicazione del criterio della competenza temporale.

(migliaia di euro)	31.12.2015	31.12.2014
Disaggio su prestiti	-	-
Ratei attivi	-	-
Altri risconti attivi		
Risconti attivi verso Terzi	33	80
Risconti attivi verso Controllante	7	10
Totale	40	90

W

NOTA 9

PATRIMONIO NETTO

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

Movimenti del patrimonio netto dal 1° gennaio al 31 dicembre 2014

(migliaia di euro)	Capitale Sociale	Riserva da sovrapprezzo azioni	Riserva legale	Altre Riserve	Riserva versamento in conto capitale	Riserva versamento in conto futuro aumento capitale	Altre riserve e utili (perdite) accumulati, incluso l'utile (perdita) dell'esercizio	Totale Patrimonio netto
Saldo al 31 dicembre 2013	3.400	161	300		38.000	11.223	-18.392	34.692
Movimenti di patrimonio netto del periodo:								-
Dividendi deliberati								-
Totale utile (perdita) dell'esercizio							-8.505	-8.505
Copertura perdita esercizio					-18.392		18.392	-
Altri movimenti				25	5.000			5.025
Saldo al 31 dicembre 2014	3.400	161	300	25	24.608	11.223	-8.505	31.212

Movimenti del patrimonio netto dal 1° gennaio al 31 dicembre 2015

(migliaia di euro)	Capitale Sociale	Riserva da sovrapprezzo azioni	Riserva legale	Altre Riserve	Riserva versamento in conto capitale	Riserva vers. In conto futuro aumento capitale	Altre riserve e utili (perdite) accumulati, incluso l'utile (perdita) dell'esercizio	Totale Patrimonio netto
Saldo al 31 dicembre 2014	3.400	161	300	25	24.608	11.223	- 8.505	31.212
Movimenti di patrimonio netto del periodo:								-
Dividendi deliberati								-
Totale utile (perdita) dell'esercizio							-22.381	-22.381
Copertura perdita esercizio					-8.505		8.505	-
Altri movimenti					5.000			5.000
Saldo al 31 dicembre 2015	3.400	161	300	25	21.103	11.223	-22.381	13.831

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

Nell'esercizio 2015, sono avvenute le seguenti variazioni:

- nell'Assemblea ordinaria del 16 aprile 2015 è stato approvato il bilancio al 31 dicembre 2014 ed è stata deliberata la copertura della perdita dell'esercizio 2014 dell'importo di 8.505 migliaia di euro mediante l'utilizzo delle riserve per versamento in conto coperture perdite per 8.505 migliaia di euro;
- nel mese di giugno è stato effettuato dalla Capogruppo un versamento da 5.000 migliaia di euro in conto coperture future perdite.

Il risultato dell'esercizio 2015 evidenzia una perdita di 22.381 migliaia di euro, per cui il patrimonio netto al 31 dicembre 2015 risulta essere pari a 13.831 migliaia di euro.

W

Di seguito viene riportata l'analisi del Capitale Sociale e delle Riserve al 31 dicembre 2015.

Natura/descrizione (migliaia di euro)	Importo al 31.12.2015	Possibilità di utilizzo	Quota disponibile	Riepilogo delle utilizzazioni effettuate nel triennio 2013-2015	
				per copertura perdite	per altre ragioni
Capitale	3.400				
Riserve di capitale:					
Riserva da sovrapprezzo delle azioni	161	A,B,C	161		
Riserva legale	300	B			
Riserve diverse	32.351	A,B,C	9.970	32.344	
Riserve di utili:					
Riserva legale		B			
Riserve diverse		A,B,C			
Utile (Perdita) esercizio	-22.381				
Totale	13.831			32.344	
Quota distribuibile	9.748				

Legenda:

- A - per aumento di capitale;
- B - per copertura perdite;
- C - per distribuzione ai soci

NOTA 10

FONDI PER RISCHI E ONERI

ALTRI FONDI

Il saldo al 31 dicembre 2015 è pari a 1.519 migliaia di euro (906 migliaia di euro al 31 dicembre 2014) ed è composto dalle seguenti voci:

(migliaia di euro)	31.12.2014	Incrementi	Utilizzo a conto economico	Utilizzo diretto	Riclassifiche/ altri movimenti	31.12.2015
Fondo rischi commerciali e contrattuali	213	45	-	-	-	258
Fondo oneri per esodi agevolati	-	3617	-876	-1.882	-	859
Fondo vertenze con il personale	693	300	-364	-227	-	402
Totale	906	3.962	-1.240	-2.109	-	1.519

Relativamente al **Fondo rischi commerciali e contrattuali**, si segnala che gli accantonamenti effettuati nell'esercizio 2015 per 45 migliaia di euro si riferiscono a rischi contrattuali con i fornitori.

Il **Fondo oneri per esodi agevolati** è stato movimentato nel corso del 2015 con riferimento:

- al fondo Mobilità ex legge 223/91, con lo stanziamento per 2.758 migliaia di euro, con gli utilizzi nell'esercizio per le transazioni operate nell'anno per 1.822 migliaia di euro e con l'assorbimento a conto economico del residuo per 876 migliaia di euro.
- al fondo ristrutturazione straordinaria del personale ex accordi 2015 art 4 Legge Fornero per lo stanziamento di 859 migliaia di euro, di cui 58 con scadenza entro 12 mesi e 801 oltre 12 mesi.

Il **Fondo vertenze con il personale** evidenzia un valore pari a 402 migliaia di euro (693 migliaia di euro al 31 dicembre 2014), con un decremento nel corso dell'esercizio 2015 di 291 migliaia di euro. La variazione è stata determinata per 300 migliaia di euro dall'accantonamento di periodo, 227 migliaia di euro dagli utilizzi nell'esercizio a fronte della definizione di alcune vertenze e da 364 migliaia di euro dall'assorbimento del fondo a conto economico.



Si segnala infine che nel 2014 era stato promosso un ricorso in Cassazione avverso il provvedimento di appello favorevole all'Amministrazione Tributaria per la quale l'operazione di conferimento in Pirelli Sistemi Informativi 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 era 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. Ad oggi la Cassazione non si è ancora espressa.

NOTA 11

TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO

Il **Trattamento di Fine Rapporto**, pari a 67.820 migliaia di euro (70.258 migliaia di euro al 31 dicembre 2014), 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:

(migliaia di euro)	2015	2014
Al 1° gennaio	70.258	73.589
Rivalutazione dell'esercizio	1.206	960
Utilizzi, trasferimenti, anticipazioni	-1.456	-5.444
Personale trasferito da/a Società del Gruppo Telecom Italia	-2.188	1.153
Al 31 dicembre	67.820	70.258

NOTA 12

DEBITI

I **Debiti**, complessivamente pari a 290.901 migliaia di euro (262.809 migliaia di euro al 31 dicembre 2014), sono così costituiti:

(migliaia di euro)	Italia	UE	Extra UE	31.12.2015
Entro 5 anni				
Verso banche	-	-	-	-
Verso fornitori	203.852	10.684	35	214.571
Verso imprese controllanti	17.671	-	-	17.671
Tributari	7.599	-	-	7.599
Verso istituti di previdenza	11.154	-	-	11.154
Altri debiti:				
Verso società del Gruppo	1.334	-	-	1.334
Verso altri	38.547	-	-	38.547
Totale Debiti entro 5 anni	280.157	10.684	35	290.875
Oltre 5 anni				
Verso istituti di previdenza	25	-	-	25
Totale Debiti	280.182	10.684	35	290.901

Sono così composti:

DEBITI VERSO FORNITORI

Entro l'esercizio successivo

Ammontano a 214.571 migliaia di euro (184.605 migliaia di euro al 31 dicembre 2014) e rappresentano il debito residuo verso fornitori a fronte di acquisti di merci e prestazioni ricevute.

DEBITI VERSO SOCIETÀ CONTROLLANTI

Entro l'esercizio successivo

Ammontano a 17.671 migliaia di euro (18.533 migliaia di euro al 31 dicembre 2014) e si decrementano di 861 migliaia di euro, principalmente a seguito dei minori debiti commerciali per -6.079 migliaia di euro a fronte di acquisti di merci e prestazioni ricevute dalla Capogruppo, ai maggiori debiti per la liquidazione IVA di Gruppo per 5.271 migliaia di euro e ai maggiori debiti operativi legati soprattutto alle offerte agevolate nei confronti dei dipendenti per 54 migliaia di euro.

DEBITI TRIBUTARI

Entro l'esercizio successivo

Il totale, pari ad 7.599 migliaia di euro (8.391 migliaia di euro al 31 dicembre 2014), risulta così composto:

(migliaia di euro)	31.12.2015	31.12.2014
Debiti tributari entro l'esercizio successivo:		
Debiti per IRPEF da versare	7.597	8.255
Debiti per imposte sul reddito	-	136
Debiti legati a redditi lavoro autonomo	1	-
Imposta di bollo	1	-
Totale	7.599	8.391

DEBITI VERSO ISTITUTI DI PREVIDENZA E SICUREZZA SOCIALE

Sono pari a 11.179 migliaia di euro (12.075 migliaia di euro al 31 dicembre 2014) e sono così composti:

Entro l'esercizio successivo

Ammontano a 11.137 migliaia di euro e sono così suddivisi:

(migliaia di euro)	31.12.2015	31.12.2014
Debiti verso Istituti di previdenza e sicurezza sociale entro l'esercizio successivo:		
Contributi da versare a INPS	8.910	9.175
Fondi di previdenza complementare	1.891	2.519
Atri debiti verso Enti previdenziali	329	316
Legge 58/ex dipendenti STET - quota capitale scaduta entro l'anno	5	15
Legge 58/ex dipendenti STET - quota interessi	2	2
Totale	11.137	12.027

Oltre l'esercizio successivo

Ammontano a 42 migliaia di euro (48 migliaia di euro al 31 dicembre 2014) e sono relativi a:

(migliaia di euro)	31.12.2015	31.12.2014
Debiti verso Istituti di previdenza e sicurezza sociale oltre l'esercizio successivo:		
Legge 58/92 ex dipendenti STET - quota capitale scaduta tra il 2° ed il 5° esercizio successivo	17	19
Legge 58/92 ex dipendenti STET - quota capitale scaduta oltre il 5° esercizio successivo	25	29
Totale	42	48

ALTRI DEBITI

Entro l'esercizio successivo

Ammontano a 39.881 migliaia di euro (39.205 migliaia di euro al 31 dicembre 2014) e includono:

- debiti verso società del Gruppo per 1.334 migliaia di euro (1.734 migliaia di euro al 31 dicembre 2014); sono costituiti da fatture passive non liquidate al 31 dicembre 2015 per 471 migliaia di euro e da fatture da ricevere per 863 migliaia di euro. 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 per 38.547 migliaia di euro (37.471 migliaia di euro al 31 dicembre 2014).

(migliaia di euro)	31.12.2015	31.12.2014
Altri debiti - verso consociate entro l'esercizio successivo	1.334	1.734
Altri debiti - verso altri entro l'esercizio successivo:		
Ratei ferie ed ex festività-ROL	23.546	24.154
Debiti verso il personale per accertamenti premi ecc	11.332	10.438
Debiti per oneri di ristrutturazione	2.032	1.375
Debiti per contributi Assilt	499	494
Debiti per contributi U.E. erogati a titolo di anticipo	464	265
Debiti verso dipendenti da liquidare	299	247
Debiti per titoli di viaggio prepagati	225	235
Atri debiti	150	263
Totale Altri debiti - verso altri	38.547	37.471
Totale Altri debiti	39.881	39.205

NOTA 13

RATEI E RISCOINTI PASSIVI

Calcolati secondo il criterio della competenza temporale, i risconti ammontano a 4 migliaia di euro (16 migliaia di euro al 31 dicembre 2014), registrando nel corso dell'anno un decremento di 12 migliaia di euro.

(migliaia di euro)	31.12.2015	31.12.2014
Ratei passivi		
Aggio su prestiti emessi		
Altri risconti passivi	4	16
Totale	4	16

Sono relativi ad interessi su prestiti così composti:

- 1 migliaia di euro scadenti entro l'esercizio successivo;
- 2 migliaia di euro scadenti tra 2 e 5 anni;
- 1 migliaia di euro scadenti oltre 5 anni.

NOTA 14

CONTI D'ORDINE

Non risultano garanzie prestate a terzi o impegni di alcun genere che necessitano l'iscrizione nei conti d'ordine .

NOTA 15

VALORE DELLA PRODUZIONE – RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI

Ammontano a 558.552 migliaia di euro (528.603 migliaia di euro al 31 dicembre 2014) e presentano la seguente composizione:

(migliaia di euro)	2015	2014
Vendite di prestazioni di servizi a:		
Gruppo Telecom Italia	558.552	528.503
di cui Telecom Italia S.p.A.	547.783	515.652
di cui TI Sparkle S.p.A.	7.844	10.107
di cui Digital Solutions S.p.A.	1.139	685
di cui Persidera S.p.A.	44	61
di cui MED Italia	15	47
di cui LAN MED NAUTILUS	-	26
di cui MED GRECIA	-	26
di cui Telecontact Center S.p.A.	100	100
di cui Olivetti S.p.A.	996	1.153
di cui HR Services S.r.l.	465	437
di cui Advanced Caring Center S.r.l.	84	84
di cui Telecom Italia Trust Technologies S.r.l.	4	10
di cui TIM Ventures	68	-
di cui TI San Marino	10	115
Terzi	-	100
Totale	558.552	528.603

La ripartizione dei ricavi delle vendite e delle prestazioni secondo aree geografiche, a norma dell'art. 2427 c.1 n.10, è la seguente:

(migliaia di euro)	Italia	UE	Extra UE	31.12.2015
Vendite di prestazioni di servizi	558.542	10	0	558.552

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

L'incremento dei ricavi rispetto al 2014 pari a 29.949 migliaia di euro è riconducibile principalmente all'incremento dei ricavi verso Telecom Italia S.p.A. per 32.131 migliaia di euro, di cui +47.624 migliaia di euro attinenti la componente "on demand" e -15.493 migliaia di euro imputabili alla componente a canone ed il cui effetto è stato parzialmente attenuato dalla diminuzione dei ricavi verso TI Sparkle S.p.A. per 2.263 migliaia di euro.

NOTA 16

VALORE DELLA PRODUZIONE – INCREMENTI DELLE IMMOBILIZZAZIONI PER LAVORI INTERNI

Ammontano a 1.893 migliaia di euro (2.254 migliaia di euro al 31 dicembre 2014) e si riferiscono essenzialmente alla capitalizzazione del costo del personale impiegato nella realizzazione degli investimenti propri dell'azienda.



NOTA 17

VALORE DELLA PRODUZIONE – ALTRI RICAVI E PROVENTI

Ammontano a 2.174 migliaia di euro (3.065 migliaia di euro al 31 dicembre 2014) e sono così composti:

(migliaia di euro)	2015	2014
Altri ricavi e proventi:		
Sopravvenienze attive	321	680
Recuperi vari dal personale	503	674
Proventi per formazione finanziata	259	458
Rimborso personale distaccato	292	383
Recupero altre spese – prestazioni di servizio	222	314
Contributi Unione Europea	137	198
Assorbimento fondi	364	154
Recupero costi	41	138
Penali verso fornitori	17	59
Utile per alienazione di immobilizzazioni materiali	18	7
Totale	2.174	3.065

La diminuzione di 891 migliaia di euro è imputabile alla diminuzione di quasi tutte le voci parzialmente compensata dall'incremento dell'assorbimento fondo rischi.

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 le vetture.

Le sopravvenienze attive sono relative a minori costi per 321 migliaia di euro rispetto a quanto stanziato nei precedenti esercizi principalmente per acquisto di materie di consumo (16 migliaia di euro), prestazioni professionali (263 migliaia di euro), spese viaggio e del personale (7 migliaia di euro) e spese telefoniche (35 migliaia di euro).

NOTA 18

COSTI DELLA PRODUZIONE – PER MATERIE PRIME, SUSSIDIARIE, DI CONSUMO E DI MERCI

Ammontano a 1.716 migliaia di euro (erano 1.501 migliaia di euro al 31 dicembre 2014), di cui 1.029 migliaia di euro nei confronti di Telecom Italia S.p.A., prevalentemente per software (erano 1.011 migliaia di euro al 31 dicembre 2014).

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 hardware e software sono stati 1.001 migliaia di euro (erano 947 migliaia di euro al 31 dicembre 2014).

NOTA 19

COSTI DELLA PRODUZIONE – PER SERVIZI

Ammontano a 327.286 migliaia di euro (erano 285.466 migliaia di euro al 31 dicembre 2014), di cui:

- 22.255 migliaia di euro verso Telecom Italia S.p.A (21.636 migliaia di euro al 31 dicembre 2014)
- 3.133 migliaia di euro verso H.R Services (3.562 migliaia di euro al 31 dicembre 2014)
- 536 migliaia di euro verso Italtel (828 migliaia di euro al 31 dicembre 2014)
- 194 migliaia di euro verso Olivetti (602 migliaia di euro al 31 dicembre 2014)
- 81 migliaia di euro verso Generali (75 migliaia di euro al 31 dicembre 2014)
- 2 migliaia di euro verso TI Trust (25 migliaia di euro al 31 dicembre 2014)

Le voci principali sono le seguenti:

(migliaia di euro)	2015	2014
Per servizi:		
Prestazioni professionali IT	293.539	251.748
Costi per gestione sedi	11.483	12.500
Telefoniche	6.201	4.277
Buoni pasto	3.773	3.736
Spese viaggio	3.073	2.868
Formazione	1.952	2.443
Altri costi del personale	2.091	2.312
Costi amministrativi in outsourcing	2.220	2.161
Consumi hardware e software e Outsourcing IT	749	1.286
Personale distaccato e amministratori	783	573
Consulenze	110	-
Altre spese operative	1.312	1.562
Totale	327.286	285.466

W

I costi per servizi 2015 hanno registrato un aumento di 41.820 migliaia di euro, dovuto principalmente:

- all'incremento dei costi delle prestazioni professionali IT per 41.791 migliaia di euro e delle spese telefoniche per 1.924 migliaia di euro, riconducibili prevalentemente alla trasmissione dati e telefonia mobile;
- alla diminuzione dei costi di consumi hardware e software (-537 migliaia di euro), di gestione delle sedi (-1.017 migliaia di euro) e della formazione (-491 migliaia di euro) .



NOTA 20

COSTI DELLA PRODUZIONE – PER GODIMENTO BENI DI TERZI

Ammontano a 21.076 migliaia di euro (22.006 migliaia di euro al 31 dicembre 2014) e sono così composti:

(migliaia di euro)	2015	2014
Affitti immobiliari	20.475	21.379
Noleggio attrezzature ed apparati	90	78
Noleggio automezzi	511	549
Totale	21.076	22.006

I canoni di affitto sono interamente verso il Gruppo Telecom Italia.

NOTA 21

COSTI DELLA PRODUZIONE – PER IL PERSONALE

I costi del personale, pari a 227.295 migliaia di euro (219.959 migliaia di euro al 31 dicembre 2014) e sono così composti:

(migliaia di euro)	2015	2014
Costi del personale		
Salari e stipendi	161.690	157.854
Oneri sociali	60.659	57.233
Trattamento di fine rapporto	1.206	960
Altri costi del personale	3.740	3.912
Totale	227.295	219.959

In particolare, gli oneri sociali si riferiscono alle assicurazioni sociali obbligatorie (INPS/ex INPDAl), 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 altri costi sono relativi a contributi a fondi integrativi di assistenza sanitaria, assicurazioni non obbligatorie ed accantonamenti ai fondi vertenze del personale.

Con riferimento all'organico, la ripartizione per categorie è la seguente:

(numero unità)	2015	2014
Dirigenti	57	57
Quadri	663	711
Impiegati	2.609	2.742
Organico	3.329	3.510

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

(numero unità)	31.12.2015	31.12.2014
Dirigenti	57	59
Quadri	678	644
Impiegati	2.538	2.414
Operai	-	-
Organico	3.273	3.117

Nel corso del 2015 il personale ha avuto la seguente movimentazione: 3 assunzioni, 49 uscite e 135 passaggi netti all'interno delle Società del Gruppo Telecom Italia.

NOTA 22

COSTI DELLA PRODUZIONE – AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI

L'importo di 9.979 migliaia di euro (8.383 migliaia di euro al 31 dicembre 2014) esprime la quota di competenza dell'esercizio in base alla prevista utilità economica dei beni capitalizzati.

L'incremento di 1.596 migliaia di euro rispetto all'anno precedente è determinato per 68 migliaia di euro dall'aumento relativo agli ammortamenti immateriali, dall'aumento di 637 migliaia di euro degli ammortamenti materiali e dallo stanziamento effettuato per la svalutazione dei crediti commerciali verso clienti per 891 migliaia di euro.

NOTA 23

COSTI DELLA PRODUZIONE – ACCANTONAMENTI PER RISCHI

Ammontano a 45 migliaia di euro (20 migliaia di euro al 31 dicembre 2014) e sono relativi a rischi contrattuali con fornitori.

Si rimanda a quanto indicato in precedenza nella Nota 10 relativa ai Fondi rischi ed oneri.

NOTA 24

COSTI DELLA PRODUZIONE – ONERI DIVERSI DI GESTIONE

Ammontano a 1.217 migliaia di euro (543 migliaia di euro al 31 dicembre 2014), di cui 632 migliaia di euro verso Telecom Italia S.p.A...

L'incremento di 674 migliaia di euro è imputabile principalmente all'aumento delle sopravvenienze passive per 604 migliaia di euro, di cui 450 migliaia di euro derivanti da servizi di trasmissione dati di anni pregressi, e delle quote associative per 54 migliaia di euro.

Gli oneri diversi di gestione sono riferiti a:

(migliaia di euro)	2015	2014
Oneri diversi di gestione:		
Quote associative	430	376
Sopravvenienze passive	726	122
Bolli, tributi locali, sovrattasse e altri oneri diversi	54	43
Perdite per alienazioni	7	1
Libri, giornali e riviste	-	1
Totale	1.217	543



NOTA 25

PROVENTI E ONERI FINANZIARI

Ammontano complessivamente a 54 migliaia di euro di proventi finanziari (oneri per 355 migliaia di euro al 31 dicembre 2014) e comprendono:

(migliaia di euro)	2015	2014
Proventi finanziari		
Proventi da crediti iscritti nelle immobilizzazioni	-3	-5
Interessi attivi v/controlante	-	40
Interessi attivi su altri crediti	61	87
Totale proventi finanziari	58	122
Oneri finanziari		
Interessi passivi v/controlante	-4	-468
Interessi passivi v/altri	-3	-12
Totale oneri finanziari	-7	-480
Utili/perdite su cambi	3	3
Totale proventi e oneri finanziari	54	-355

In particolare:

I **proventi finanziari** ammontano a 58 migliaia di euro (122 migliaia di euro al 31 dicembre 2014) e sono costituiti 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 (61 migliaia di euro) e dagli interessi sui prestiti a dipendenti (-3 migliaia di euro).

Gli **oneri finanziari** ammontano a 7 migliaia di euro (480 migliaia di euro al 31 dicembre 2014), così suddivisi:

- 4 migliaia di euro di interessi passivi verso la società controllante relativi al conto corrente intercompany
- 3 migliaia di euro relativi ad altri interessi e oneri finanziari.

Il saldo degli **Utili e perdite su cambi** presenta utili su cambi per complessivi 3 migliaia di euro, invariato rispetto all'esercizio precedente.



NOTA 26

PROVENTI E ONERI STRAORDINARI

Il saldo proventi ed oneri straordinari è risultato negativo per 4.353 migliaia di euro (negativo di 1.359 migliaia di euro al 31 dicembre 2014), con un peggioramento di 2.994 migliaia di euro.

Comprendono:

(migliaia di euro)	2015	2014
Proventi straordinari		
Proventizzazione residuo fondo mobilità ex lege 223/91	876	358
Altri proventi	1	1
Minori imposte su reddito esercizi precedenti		
Minori imposte IRAP esercizi precedenti	39	204
Minori imposte IRES esercizi precedenti	-	14
Totale proventi straordinari	916	577
Oneri straordinari		
Maggiori imposte IRAP esercizi precedenti		
Maggiori imposte IRES esercizi precedenti	-9	-1
Oneri di ristrutturazione	-5.168	-1.806
Altri oneri straordinari	-92	-129
Totale oneri straordinari	-5.269	-1.936
Totale	-4.353	-1.359

La variazione è riconducibile principalmente all'aumento per 2.844 € migliaia degli oneri di ristrutturazione, al netto delle proventizzazioni dei residui, sostenuti nel 2015 rispetto all'anno precedente, a seguito degli accordi sulla mobilità (legge n. 223/1991) e sull'art. 4 della legge n.92/2012 (legge Fornero) per i dirigenti.

NOTA 27

IMPOSTE SUL REDDITO

Si rilevano proventi relativi alle imposte dell'anno pari a 7.914 migliaia di euro (oneri per 2.835 migliaia di euro al 31 dicembre 2014) in relazione all'adesione al consolidato fiscale nazionale del Gruppo Telecom Italia S.p.A..

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

(migliaia di euro)	IRES			IRAP			Totale
	Imponibile	Imposta	%	Imponibile	Imposta	%	
Risultato ante imposte	-30.295						
Valore produzione netto				-			
Aliquota ordinaria			27,5%			3,90%	
Imposta teorica		-8.331			-		-8.331
Variazioni permanenti in aumento	1.766	486	-1,6%				
Variazioni permanenti in diminuzione	-478	-132	0,4%				
Adeguamento differite		28			35		63
Totale	-29.007	-7.949	26,2%	0	-35	0,0%	-7.914

NOTA 28

INFORMATIVA SULL'ATTIVITÀ 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 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 miglioramento dell'efficienza 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 2014 di Telecom Italia S.p.A., società che esercita l'attività di direzione e coordinamento.

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

Situazione patrimoniale-finanziaria

(milioni di euro)	31.12.2014
Attività immateriali	32.439
Attività materiali	10.110
Altre attività non correnti	12.907
Totale Attività non correnti	55.456
Attività correnti	6.093
Attività cessate / Attività non correnti destinate ad essere cedute	-
Totale Attività	61.549
Patrimonio netto	16.506
Capitale sociale	10.703
Riserve	5.167
Utili (perdite) accumulati, incluso l'utile dell'esercizio	636
Passività finanziarie non correnti	30.010
Fondi relativi al personale	910
Fondo imposte differite	2
Fondi per rischi ed oneri	484
Debiti vari ed altre passività non correnti	359
Totale Passività non correnti	31.765
Passività correnti	13.278
Totale Passività	45.043
Totale Patrimonio netto e Passività	61.549

Conto economico

(milioni di euro)	2014
Ricavi	14.153
Risultato operativo ante ammortamenti, plusvalenze/(minusvalenze) e ripristini di valore/(svalutazioni) di attività non correnti (EBITDA)EBITDA	6.739
Risultato operativo (EBIT)	3.580
Proventi (oneri) da partecipazioni	(121)
Proventi finanziari	2.435
Oneri finanziari	(4.595)
Utile (perdita) prima delle imposte	1.299
Imposte sul reddito	(670)
Utile (perdita) dell'esercizio	636

Per un'adeguata e completa comprensione della situazione patrimoniale e finanziaria di Telecom Italia S.p.A. (Controllante) al 31 dicembre 2014, 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.

Si segnala che le informazioni esposte sono disponibili in forma completa ed originale tramite accesso al website del Gruppo Telecom Italia: www.telecomitalia.com.

NOTA 29

ALTRE INFORMAZIONI PREVISTE DALLA LEGGE

COMPENSI AD AMMINISTRATORI E SINDACI ED ORGANISMO DI VIGILANZA

- I compensi spettanti ai Sindaci ed all'Organismo di Vigilanza della società, pari a 74 migliaia di euro, 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 565 migliaia di euro.

COMPENSI A SOCIETA' DI REVISIONE

(in euro)

PwC S.p.A.

Servizi di revisione:	
revisione bilancio individuale d'esercizio/bilancio separato	46.143
revisione Reporting package annuale in forma individuale	18.553
revisione semestrale in forma individuale/revisione reporting package semestrale in forma individuale	10.000
revisioni su bilanci e/o situazioni patrimoniali da pubblicare in prospetti informativi, documenti informativi, offering memoranda e documenti similari.	12.000
Totale corrispettivi 2015 per servizi di revisione	86.696
Spese vive	2.489
Totale compensi a Società di Revisione	89.185

LOCAZIONI FINANZIARIE

Ai sensi dell'art. 2427, punto 22, cod. civ., si precisa che non sono presenti beni in locazione finanziaria.

NOTA 30

RAPPORTI CON PARTI CORRELATE

In merito all'informativa sull'attività di direzione e coordinamento di società (art.2497-2497 septies Codice Civile) nella tabella seguente sono sintetizzati i principali rapporti instaurati con altri soggetti del Gruppo Telecom Italia.

Nel corso del periodo si sono instaurati essenzialmente rapporti economici e patrimoniali nei confronti della controllante Telecom Italia S.p.A., sono stati mantenuti anche i rapporti finanziari con la controllante attraverso la gestione centralizzata della tesoreria di quest'ultima.

Si precisa che tutti i rapporti commerciali e finanziari intrattenuti da Telecom Italia Information Technology S.r.l. con le società del Gruppo Telecom Italia rientrano nella normale attività di gestione e sono stati conclusi secondo le practice di mercato.

Rapporti commerciali al 31.12.2015

(migliaia di euro)	Dati patrimoniali		Dati economici	
	Crediti	Debiti	Ricavi/Proventi	Costi
Vs Controllanti				
TELECOM ITALIA S.p.A.	241.754	10.939	547.969	42.324
Vs Controllate di Telecom Italia S.p.A.				
A.C.C. S.r.l.	42	-	84	-
H.R. SERVICES	333	911	465	3.132
MED ITALY	8	-	15	-
OLIVETTI	1.053	216	1.058	202
PERSIDERA S.p.A.	15	-	44	-
TELECOM ITALIA DIGITAL SOLUTIONS S.p.A.	109	-	1.139	-
TELECOM ITALIA S. MARINO	10	-	10	-
TELECOM ITALIA SPARKLE	8.101	-	7.844	-
TELECOM ITALIA TRUST TECHNOLOGIES Srl	4	2	4	2
TELECOM ITALIA VENTURES S.r.l.	68	-	68	-
TELECONTACT	50	-	100	-
Vs Altre Parti Correlate				
ASSICURAZIONI GENERALI	-	-	-	81
ITALTEL CORRELATE	-	197	-	536
Totale	251.547	12.265	558.800	46.277

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.

W

Rapporti vari al 31.12.2015

(migliaia di euro)	Dati patrimoniali		Dati economici	
	Crediti	Debiti	Ricavi	Costi/Investimenti
Vs Controllanti				
TELECOM ITALIA S.p.A.	11.578	6.733	-	3.379
Vs Fondi				
FONTEDIR - FONDO PENSIONE DIRIGENTI GRUPPO TELECOM	-	254	-	726
TELEMACO - FONDO PENSIONE AZIENDE TELECOMUNICAZ.	-	1.615	-	5.295
Vs Controllate di Telecom Italia S.p.A.				
OLIVETTI	7	-	-	25
TELECOM ITALIA TRUST TECHNOLOGIES Srl	-	8	-	7
Vs Altre Parti Correlate				
ASSICURAZIONI GENERALI	-	-	-	315
CONSORZIO HEALTH INNOVATION HUB	3	-	-	-
Totale	11.588	8.610	0	9.747

I crediti vari verso Telecom sono relativi al credito per consolidato fiscale (euro migliaia 11.567), ai risconti attivi relativi alle locazioni (euro migliaia 8) e ad altri crediti vari operativi (euro migliaia 3). 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 5.378), ad altri debiti operativi (euro migliaia 48) e per acquisizione di attività materiali (euro migliaia 1.307).

La spesa verso Telecom è relativa ai costi per personale distaccato (euro migliaia 218), ai compensi al personale non dipendente (euro migliaia 565), ai benefit al personale (euro migliaia 1.232), agli investimenti per acquisizione di attività immateriali (euro migliaia 1.364).

La spesa verso Olivetti e Trust Technology si riferisce agli investimenti per acquisizione di attività immateriali rispettivamente per 25 e 7 euro migliaia.

I costi verso Telemaco, Fontedir e Altri Fondi si riferiscono ad oneri sociali per il personale dipendente.

Rapporti finanziari al 31.12.2015

(migliaia di euro)	Dati patrimoniali		Dati economici	
	Crediti	Debiti	Proventi	Oneri
Telecom Italia S.p.A.	76.523	-	-	-
Totale	76.523	-	-	-

I crediti finanziari, pari ad Euro migliaia 76.523, si riferiscono al saldo del rapporto di conto corrente intrattenuto con la capogruppo Telecom Italia.

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

Egregio Socio,

con la presente relazione, redatta in conformità a quanto previsto dall'art. 2429, comma 2, del codice civile, il Collegio Sindacale riferisce sull'attività di vigilanza svolta nel corso dell'esercizio chiuso il 31 dicembre 2015.

L'attività di vigilanza è stata svolta conformemente alle previsioni di legge e tenendo conto dei Principi di comportamento raccomandati dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili.

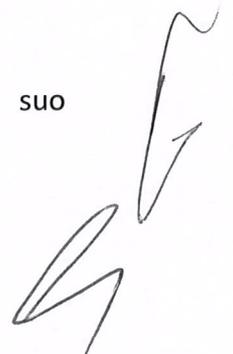
Ai fini dello svolgimento delle proprie funzioni, il Collegio Sindacale ha acquisito documenti, dati e informazioni sia mediante incontri e scambi informativi con il management, i responsabili di funzioni aziendali e i rappresentanti della Società di revisione PricewaterhouseCoopers S.p.A. – soggetto incaricato della revisione legale dei conti - 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 cinque riunioni alle quali hanno partecipato i Responsabili di funzioni aziendali e rappresentanti della Società di revisione; nel corso di tali riunioni non sono emersi dati o informazioni rilevanti che debbano essere evidenziati nella presente relazione;
- abbiamo partecipato all'assemblea dei soci e alle cinque adunanze del Consiglio di Amministrazione, 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 riguardo alle 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 2011 e successivamente aggiornata e recepita nella nuova formulazione alla fine del 2014;
- 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. In particolare rileviamo che la Società fornisce i propri servizi al Gruppo Telecom e, pertanto, la sua economicità deve essere considerata "in funzione del Gruppo";
- abbiamo acquisito conoscenza e vigilato sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo adottato dalla Società anche tramite la raccolta di informazioni dai responsabili delle funzioni;
- abbiamo preso conoscenza del sistema di controllo interno e del suo funzionamento. Al riguardo diamo atto che la Società:



- ha adottato la versione più recente del Codice etico e di Condotta del Gruppo Telecom Italia;
- 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.
- ha adottato la versione aggiornata della “Procedura per la gestione interna e la comunicazione delle informazioni privilegiate” e ha delegato alla Capogruppo la responsabilità e la tenuta del cosiddetto Registro delle Persone Informate.
- a seguito dell’attribuzione al Collegio Sindacale delle funzioni di Organismo di Vigilanza, di cui al comma 1, lettera b) dell’articolo 6 del citato decreto legislativo n. 231 dell’8 giugno 2001, abbiamo verificato l’adeguatezza e la funzionalità del Modello e abbiamo vigilato sulla sua osservanza, avvalendoci del supporto della funzione Compliance 231 di Telecom Italia; abbiamo monitorato il costante adeguamento del Modello alla normativa di riferimento e all’evoluzione operativa ed organizzativa aziendale; abbiamo, altresì, vigilato sull’adeguata diffusione del Modello e della sua conoscenza da parte del personale della Società.
Sulla base dei flussi informativi ricevuti, della documentazione e delle informazioni fornite dal Referente 231 e da Compliance 231 nonché dai controlli da questa svolti, non risultano carenze nell’applicazione del Modello nella Società;
- abbiamo vigilato sull’adeguatezza del sistema amministrativo e contabile nonché sulla sua affidabilità a rappresentare correttamente i fatti di gestione, mediante informazioni ricevute dalle funzioni preposte, dal soggetto incaricato della revisione legale dei conti e mediante l’esame dei documenti aziendali;
- abbiamo proceduto allo scambio di informazioni con il Collegio Sindacale della Capogruppo;

Dall’attività di vigilanza sopra descritta, non sono emerse irregolarità, fatti censurabili o omissioni tali da giustificare rilievi o menzione nella presente relazione né sono pervenute denunce ex art. 2408 del codice civile.

Il progetto di bilancio al 31 dicembre 2015 è stato messo a disposizione del Collegio Sindacale, unitamente alla Relazione degli Amministratori sulla gestione, nei termini previsti dall'art. 2429 del codice civile.

Abbiamo esaminato il progetto di bilancio 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.

Signor Socio,

il progetto di bilancio dell'esercizio 2015 di TI Information Technology S.r.l. che il Consiglio di Amministrazione sottopone al vostro esame ed approvazione presenta una perdita di euro 22.381.362,70; il patrimonio netto ammonta a euro 13.830.658.

Il Consiglio di Amministrazione del 1° marzo 2016, che ha approvato la Relazione del Consiglio di Amministrazione sulla gestione ed il progetto di bilancio dell'esercizio chiuso il 31 dicembre 2015, ha deliberato di proporre all'Assemblea la copertura della perdita mediante utilizzo: i) dei versamenti in conto coperture perdite per 21.102.903,22 euro, ii) della riserva sovrapprezzo azioni per 161.006,00 euro, iii) delle altre riserve per 25.076,04 euro e iv) per euro 1.092.377,44 attraverso la riserva per versamento in conto futuro aumento capitale.

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 odierna 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 2015 e alla proposta di deliberazione sulla copertura della perdita di esercizio così come formulata dal Consiglio di Amministrazione.

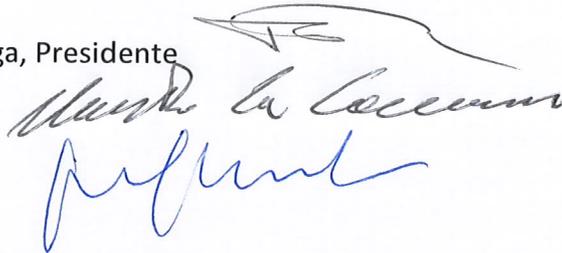
Roma, 31 marzo 2016

IL COLLEGIO SINDACALE

Prof. Ferdinando Superti Furga, Presidente

Avv. Umberto La Commara

Prof. Gianfranco Zanda





**RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE
INDIPENDENTE 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 2015



**RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE INDIPENDENTE 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 di
Telecom Italia Information Technology Srl

Relazione sul bilancio d'esercizio

Abbiamo svolto la revisione contabile dell'allegato bilancio d'esercizio di Telecom Italia Information Technology Srl, costituito dallo stato patrimoniale al 31 dicembre 2015, dal conto economico per l'esercizio chiuso a tale data e dalla nota integrativa.

Responsabilità degli amministratori per il bilancio d'esercizio

Gli amministratori sono responsabili per la redazione del bilancio d'esercizio che fornisca una rappresentazione veritiera e corretta in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione.

Responsabilità della società di revisione

E' nostra la responsabilità di esprimere un giudizio sul bilancio d'esercizio sulla base della revisione contabile. Abbiamo svolto la revisione contabile in conformità ai Principi di revisione Internazionali (ISA Italia) elaborati ai sensi dell'art. 11, comma 3, del D.Lgs. 39/10. Tali principi richiedono il rispetto di principi etici, nonché la pianificazione e lo svolgimento della revisione contabile al fine di acquisire una ragionevole sicurezza che il bilancio d'esercizio non contenga errori significativi.

La revisione contabile comporta lo svolgimento di procedure volte ad acquisire elementi probativi a supporto degli importi e delle informazioni contenuti nel bilancio d'esercizio. Le procedure scelte dipendono dal giudizio professionale del revisore, inclusa la valutazione dei rischi di errori significativi nel bilancio d'esercizio dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Nell'effettuare tali valutazioni del rischio, il revisore considera il controllo interno relativo alla redazione del bilancio d'esercizio dell'impresa che fornisca una rappresentazione veritiera e corretta al fine di definire procedure di revisione appropriate alle circostanze, e non per esprimere un giudizio sull'efficacia del controllo interno dell'impresa. La revisione contabile comprende altresì la valutazione dell'appropriatezza dei principi contabili adottati, della ragionevolezza delle stime contabili effettuate dagli amministratori, nonché la valutazione della presentazione del bilancio d'esercizio nel suo complesso.

Riteniamo di aver acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il nostro giudizio.

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 Wuhler 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 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - Pescara 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - 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



Giudizio

A nostro giudizio, il bilancio d'esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria di Telecom Italia Information Technology Srl al 31 dicembre 2015 e del risultato economico per l'esercizio chiuso a tale data, in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione.

Richiamo di informativa

Richiamiamo l'attenzione sul paragrafo "Principi di redazione del bilancio" della nota integrativa in cui è contenuta l'informativa fornita dagli amministratori in merito alle ragioni sottostanti la redazione del bilancio sulla base del presupposto della continuità aziendale. Il nostro giudizio non contiene rilievi con riferimento a tale aspetto.

Relazione su altre disposizioni di legge e regolamentari

Giudizio sulla coerenza della relazione sulla gestione con il bilancio d'esercizio

Abbiamo svolto le procedure indicate nel principio di revisione (SA Italia) n. 720B al fine di esprimere, come richiesto dalle norme di legge, un giudizio sulla coerenza della relazione sulla gestione, la cui responsabilità compete agli amministratori della Telecom Italia Information Technology Srl, con il bilancio d'esercizio della Telecom Italia Information Technology Srl al 31 dicembre 2015. A nostro giudizio la relazione sulla gestione è coerente con il bilancio d'esercizio della Telecom Italia Information Technology Srl al 31 dicembre 2015.

Torino, 31 marzo 2016

PricewaterhouseCoopers SpA

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

Mattia Molari
(Revisore legale)