

RACI: Matrice di Responsabilità

R - Responsabile (univoco): proprietario dell'attività,

A - Autorizzatore: approva l'attività in modo formale, univoco

C - Consultato: collabora nella formulazione delle decisioni,

I - Informato: deve essere portato a conoscenza dei risultati.

è colui che esegue e assegna l'attività

è colui che ha la responsabilità sul risultato dell'attività. A differenza degli altri 3 ruoli, per ciascuna attività deve essere univocamente assegnato

è la persona che aiuta e collabora con il Responsabile per l'esecuzione dell'attività

è colui che deve essere informato al momento dell'esecuzione dell'attività.

| | |
|-----|--------------------------------|
| FOR | Fornitore aggiudicatario |
| ASL | Stazione Appaltante - Capofila |
| CSI | CSI Piemonte |

| PROGETTAZIONE SERVIZI CLOUD | Responsabile | Autorizzatore | Consultato | Informato |
|---|---------------------|----------------------|-------------------|------------------|
| Piano di progetto (in fase di Gara) | FOR | ASL | CSI | |
| Modello di deployment (in fase di Gara) | FOR | ASL | CSI | |
| Progettazione Preliminare (in fase di Gara) | FOR | ASL | CSI | |
| Progettazione Definitiva | FOR | ASL | CSI | |
| Pianificazione di dettaglio | FOR | ASL | CSI | |
| Progettazione Esecutiva (scheda fabbisogni, scheda di provisioning) | FOR | ASL | CSI | |
| Riunioni di avanzamento | FOR | FOR | CSI-ASL | |

| PROCESSO DI CHANGE, SUPPORTO e ASSISTENZA su SERVIZI CLOUD | Responsabile | Autorizzatore | Consultato | Informato |
|---|---------------------|----------------------|-------------------|------------------|
| Richiesta change | FOR | ASL | CSI | |
| Analisi e Stima del change | FOR | ASL | CSI | |
| Eventuale stima economica | CSI | ASL | | FOR |
| Aggiornamento documentazione | FOR | FOR | CSI | ASL |
| <i>In caso di Incident</i> | Responsabile | Autorizzatore | Consultato | Informato |
| Troubleshooting | FOR | FOR | CSI | ASL |
| <i>Incident di tipo applicativo</i> | Responsabile | Autorizzatore | Consultato | Informato |
| Analisi e ripristino servizio applicativo | FOR | FOR | | ASL |
| <i>Incident applicativo imputabile ai servizi cloud</i> | Responsabile | Autorizzatore | Consultato | Informato |
| Apertura Incident | FOR | FOR | CSI | ASL |
| Verifica servizi cloud | CSI | CSI | FOR | ASL |
| Ripristino normale operatività servizi cloud | CSI | CSI | FOR | ASL |
| Ripristino normale operatività applicazione | FOR | FOR | CSI | ASL |
| Chiusura incident | FOR | FOR | CSI | ASL |
| <i>Incident sui servizi cloud rilevato dai sistemi monitoraggio CSI</i> | Responsabile | Autorizzatore | Consultato | Informato |
| Apertura Incident | CSI | CSI | | ASL-FOR |
| Verifica servizi cloud | CSI | CSI | FOR | ASL |
| Ripristino normale operatività servizi cloud | CSI | CSI | FOR | ASL |
| Ripristino normale operatività applicazione | FOR | FOR | CSI | ASL |
| Conferma risoluzione | FOR | FOR | CSI | ASL |
| Chiusura incident | CSI | CSI | | ASL-FOR |

| Predisposizione iniziale servizi di base | Responsabile | Autorizzatore | Consultato | Informato |
|---|---------------------|----------------------|-------------------|------------------|
| Fornitura template scheda di provisioning | CSI | | FOR | ASL |
| Compilazione scheda di provisioning | FOR | | CSI | ASL |
| Predisposizione del Tenant e configurazione base networking | CSI | | FOR | ASL |
| Predisposizione iniziale servizi cloud come da Modello di deployment e scheda di provisioning | CSI | | FOR | ASL |
| Accessi VPN - Fornitura adesione al servizio e modulo richiesta accessi | CSI | ASL | | FOR |
| Accessi VPN - Compilazione modulistica e inoltro | FOR | FOR | | CSI |
| Accessi VPN - Creazione e rilascio credenziali | CSI | CSI | | FOR-ASL |

| Virtual Machine | Responsabile | Autorizzatore | Consultato | Informato |
|---|---------------------|----------------------|-------------------|------------------|
| Scelta template VM come da scheda di provisioning approvata | FOR | | CSI | ASL |
| Creazione iniziale Virtual Machine | CSI | | FOR | ASL |
| Patching iniziale VM | CSI | | FOR | ASL |
| Fornitura licenza sistema operativo | CSI | | FOR | ASL |
| Securizzazione iniziale | CSI | | FOR | ASL |
| Messa a punto strumenti di monitoraggio VM | CSI | | FOR | ASL |
| Messa a disposizione strumenti di gestione logging | CSI | | FOR | ASL |
| Fornitura indicazioni per predisposizione backup | FOR | | CSI | ASL |
| Predisposizione servizi di backup | CSI | | FOR | ASL |
| Monitoraggio esiti backup | CSI | | FOR | |
| Collaudo e rilascio VM | CSI | | FOR | ASL |
| Presenza in carico VM | FOR | | CSI | ASL |
| Gestione VM con privilegi amministrativi | FOR | | | |
| Aggiornamento S.O. e patching | FOR | | | ASL |
| Aggiornamento sicurezza VM | FOR | | | ASL |
| Monitoraggio VM | FOR | | | |
| Analisi logging e alerting | FOR | | | |
| Richiesta change VM (RAM, CPU, HD) | FOR | ASL | CSI | |
| Esecuzione change (RAM,CPU,HD) | CSI | CSI | FOR | ASL |
| Riavvio VM | FOR | ASL | | |

| Network e Security | Responsabile | Autorizzatore | Consultato | Informato |
|--|---------------------|----------------------|-------------------|------------------|
| Progettazione network tenant | FOR | | CSI | ASL |
| Configurazione delle abilitazioni di rete delle VM sull'account | CSI | | FOR | ASL |
| Configurazione del servizio di bilanciamento del carico di rete delle VM | CSI | | FOR | ASL |
| Definizione delle policy di sicurezza | FOR | ASL | CSI | |
| Implementazione delle policy di sicurezza | CSI | CSI | FOR | |
| Gestione profili e utenze in VPN | CSI | | | |
| Controllo log accessi firewall fisici e security group | CSI | CSI | | ASL-FOR |
| Controllo accesso sulle VM | FOR | FOR | | ASL |
| Definizione policy WAF | FOR | | CSI | ASL |
| Applicazione e gestione policy WAF | CSI | | FOR | ASL |

| MIDDLEWARE ADMINISTRATION - Activities | Responsabile | Autorizzatore | Consultato | Informato |
|--|---------------------|----------------------|-------------------|------------------|
| Fornitura middleware | FOR | FOR | CSI | ASL |
| Fornitura licenze middleware | FOR | FOR | CSI | ASL |
| Gestione Contratti di Supporto a Fornitori di Middleware | FOR | FOR | | |
| Installazione middleware | FOR | FOR | | |
| Predisposizione patch sui middleware | FOR | FOR | | |
| Esecuzione patch management | FOR | FOR | | |
| Performance management | FOR | FOR | | |
| Aggiornamento policy e livelli di monitoring | FOR | FOR | | |
| Monitoraggio livello middleware - uso delle console dei middleware | FOR | FOR | | |
| Gestione e verifica Licensing per Middleware | FOR | FOR | CSI | |

| DATA BASE ADMINISTRATION - DB as a Service OpenSource (PostgreSQL, MySQL) - managed | Responsabile | Autorizzatore | Consultato | Informato |
|--|---------------------|----------------------|-------------------|------------------|
| Definizione template database | FOR | FOR | CSI | ASL |
| Definizione configurazione iniziale database e utenti | FOR | FOR | CSI | ASL |
| Predisposizione DBaaS | CSI | FOR | FOR | ASL |
| Definizione policies di sicurezza su DB | FOR | FOR | CSI | ASL |
| Creazione, securizzazione e configurazione DB | CSI | CSI | FOR | ASL |
| Start-up, restart, shutdown pianificato e su richiesta del DB | CSI | FOR | | ASL |
| Eventuale riorganizzazione tablespace ecc | FOR | FOR | CSI | |
| Patch DBMS | CSI | FOR | FOR | ASL |
| Creazione/reset/cancellazione/profilazione utenti DB | CSI | FOR | FOR | ASL |
| Analisi performance e tuning DB | CSI | FOR | FOR | |
| Analisi allocazione spazio DB | CSI | CSI | FOR | |
| Import/Export dati | CSI | ASL | FOR | |
| Analisi log, gestione policy/verboosità log | CSI | FOR | FOR | ASL |
| Troubleshooting | FOR-CSI | FOR | FOR-CSI | ASL |
| Backupdati | CSI | CSI | FOR | ASL |
| Restore dati | CSI | FOR | FOR | ASL |
| Monitoraggio | CSI | CSI | FOR | ASL |

| DATA BASE ADMINISTRATION - DB as a Service Licensed (Oracle, SqlServer) - managed | Responsabile | Autorizzatore | Consultato | Informato |
|--|---------------------|----------------------|-------------------|------------------|
| Fornitura licenze database | FOR | | CSI | ASL |
| Gestione e verifica Licensing per DBMS | FOR | | CSI | ASL |
| Definizione template database | FOR | FOR | CSI | ASL |
| Definizione configurazione iniziale database e utenti | FOR | FOR | CSI | ASL |
| Predisposizione DBaaS | CSI | FOR | FOR | ASL |
| Definizione policies di sicurezza su DB | FOR | FOR | CSI | ASL |
| Creazione, securizzazione e configurazione DB | CSI | CSI | FOR | ASL |
| Start-up, restart, shutdown pianificato e su richiesta del DB | CSI | FOR | | ASL |
| Eventuale riorganizzazione tablespace ecc | FOR | FOR | CSI | |
| Patch DBMS | CSI | FOR | FOR | ASL |
| Creazione/reset/cancellazione/profilazione utenti DB | CSI | FOR | FOR | ASL |
| Analisi performance e tuning DB | CSI | FOR | FOR | |
| Analisi allocazione spazio DB | CSI | CSI | FOR | |
| Import/Export dati | CSI | ASL | FOR | |
| Analisi log, gestione policy/verboosità log | CSI | FOR | FOR | ASL |
| Troubleshooting | FOR-CSI | FOR | FOR-CSI | ASL |
| Backupdati | CSI | CSI | FOR | ASL |
| Restore dati | CSI | FOR | FOR | ASL |
| Monitoraggio | CSI | CSI | FOR | ASL |

| DATA BASE ADMINISTRATION - DB predisposto su IaaS (unmanaged) | Responsabile | Autorizzatore | Consultato | Informato |
|--|---------------------|----------------------|-------------------|------------------|
| Fornitura licenze database (ove previsto) | FOR | | CSI | ASL |
| Gestione e verifica Licensing per DBMS (ove previsto) | FOR | | CSI | ASL |
| Definizione e gestione policies di sicurezza su DB | FOR | ASL | | |
| Creazione e configurazione DB | FOR | FOR | | ASL |
| Start-up e shutdown periodico e su richiesta del DB | FOR | FOR | | ASL |
| Eventuale riorganizzazione tablespace ecc | FOR | FOR | | ASL |
| Patch DBMS | FOR | FOR | | ASL |
| Creazione/reset/cancellazione/profilazione utenti DB | FOR | FOR | | ASL |
| Analisi performance e tuning DB | FOR | FOR | | ASL |
| Analisi allocazione spazio DB | FOR | FOR | | ASL |
| Import/Export dati | FOR | ASL | | |
| Analisi log, gestione policy/verboosità log | FOR | FOR | | ASL |
| Definizione policy di backup | FOR | ASL | CSI | |
| Allestimento servizi di backup | CSI | FOR | | ASL |

| Disaster Recovery e Business Continuity | Responsabile | Autorizzatore | Consultato | Informato |
|--|---------------------|----------------------|-------------------|------------------|
| Progettazione soluzioni DR-BC per rispetto RTO-RPO | FOR - CSI | ASL | | |
| Allestimento repliche servizi IaaS e DBaaS managed | CSI | CSI | FOR | ASL |
| Predisposizione repliche applicative | FOR | FOR | CSI | ASL |
| Predisposizione documentazione Disaster Recovery | FOR - CSI | FOR | CSI | ASL |
| Mantenimento documentazione Disaster Recovery | FOR - CSI | FOR | CSI | ASL |
| Dichiarazione Evento Disastroso su datacenter CSI | CSI | CSI | | ASL - FOR |
| Attuazione procedure DR infrastrutture e servizi cloud | CSI | CSI | | ASL |
| Attuazione procedure ripristino servizi applicativi | FOR | FOR | CSI | ASL |
| Collaudo servizio riattivato presso sito di DR | FOR | ASL | CSI | |
| Dichiarazione fine Evento DR | CSI | CSI | | ASL-FOR |
| Ritorno alla normalità | FOR-CSI | ASL | | |