**INDICE**

1. SCOPO DEL PROCESSO ..... 2
2. INPUT ..... 2
3. OUTPUT ..... 2
4. UTENTE FINALE ..... 2
5. INDICATORI DI PERFORMANCE ..... 2
6. ABBREVIAZIONI ..... 2
7. WORK BREAKDOWN STRUCTURE ..... 3
8. DESCRIZIONE DEL PROCESSO ..... 4
9. MATRICE DI RESPONSABILITÀ ..... 5
10. DIAGRAMMA DI FLUSSO ..... 6

| Rev | Data | Motivo | Pagina |
|---|---|---|---|
| 00 | 22/04/2021 | Emissione | Tutte |

| REDAZIONE | VERIFICA | APPROVAZIONE |
|---|---|---|
| Direttore CSI | Responsabile Sistema Qualità | Direttore Generale |
| Ing. Giovanni Marconi | Prof.ssa Lucia Aquilanti | Dott. Alessandro Iacopini |
| ..... | ..... | ..... |

## 1. SCOPO DEL PROCESSO

- Gestione delle politiche di backup e disaster recovery dei servizi di Ateneo gestiti on premise

## 2. INPUT

- I processi di backup sono delle procedure interne configurate per una esecuzione automatica mente il disaster recovery viene attivato in seguito a guasti e\o segnalazioni specifiche di utenti che possono essere solitamente utenti interni all'Ateneo

## 3. OUTPUT

- Il mantenimento operativo dell'infrastruttura e l'integrità delle banche dati

## 4. UTENTE FINALE

- Utenti dell'Ateneo sia interni che esterni che fruiscono dei servizi ospitati

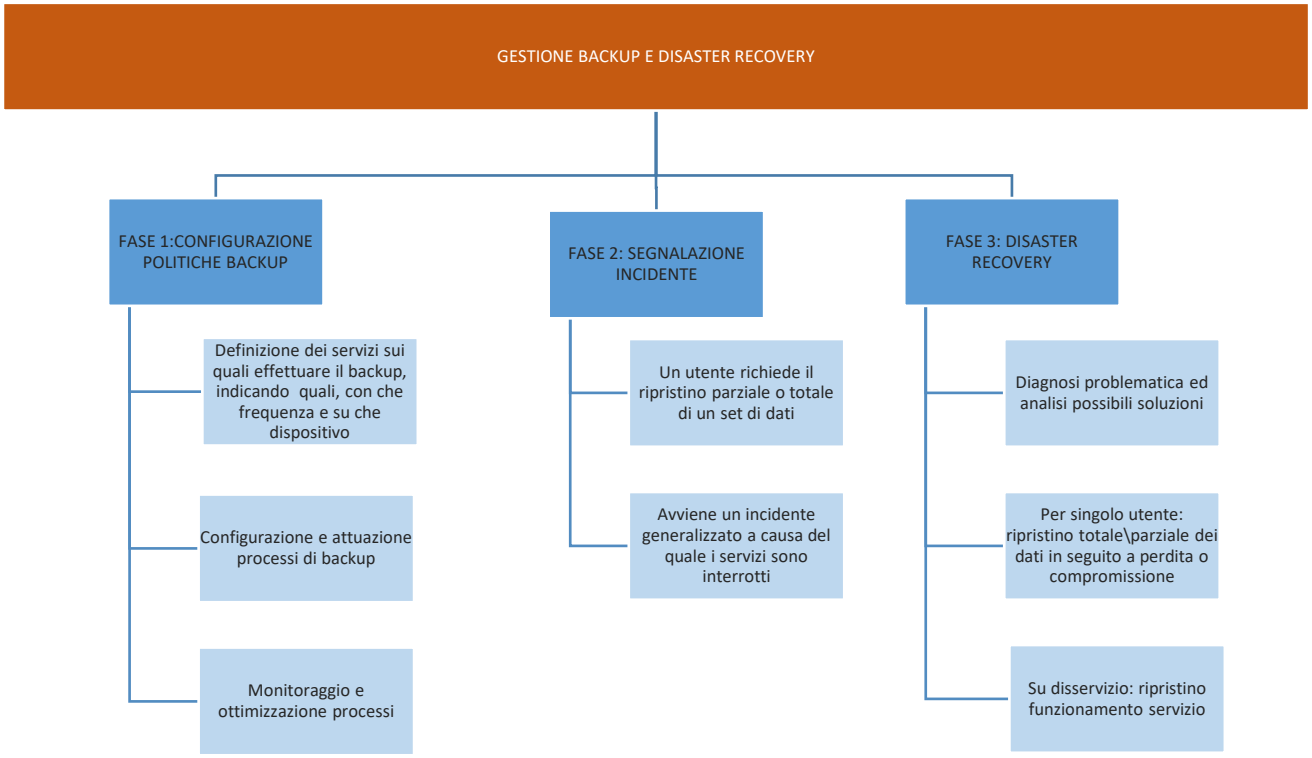
## 5. INDICATORI DI PERFORMANCE

- Percentuale di task di backup del portale di Ateneo effettuati con successo all'anno

## 6. ABBREVIAZIONI

- CSI Res = Operatore del CSI responsabile delle politiche di backup e disaster recovery
- RIC= Richiedente

## 7. WORK BREAKDOWN STRUCTURE



## 8. DESCRIZIONE DEL PROCESSO

Nella fase 1 avviene la definizione delle politiche di backup indicando quali servizi, con che frequenza e su che dispositivo effettuare il salvataggio.

L'operatore CSI una volta attuate controllerà l'esito dei processi automatici di backup effettuando un monitoraggio costante ed intervenendo dove necessario per ottimizzare i tempi di backup, lo spazio occupato e altri parametri di efficienza.

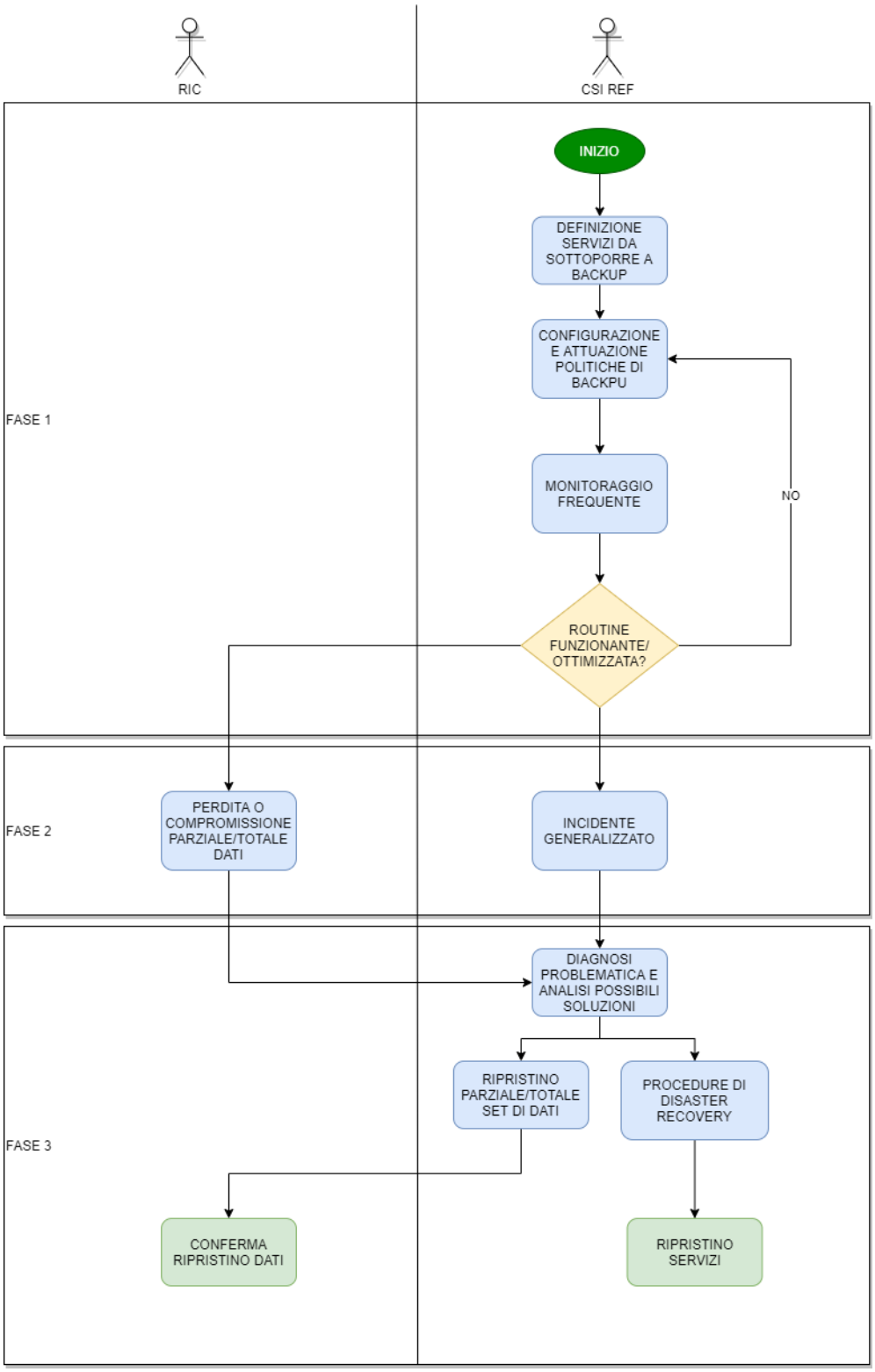
La fase 2 può avvenire su richiesta di un utente che richiede un ripristino parziale o totale di un set di dati (per esempio su un file server) oppure a causa di un incidente generalizzato per cui i servizi sono interrotti (per esempio una interruzione di corrente, un danneggiamento di un disco o qualsiasi altro problema hardware o software).

La fase 3 viene effettuata  una operazione di recovery. In questo caso l'operatore CSI analizza la situazione ed effettua una diagnosi approfondita per individuare il problema e le possibili soluzioni: quindi attua le soluzioni possibili ripristinando i servizi non funzionanti con dei backup esistenti. In seguito ad una richiesta di un singolo utente verrà analizzata la possibilità di ripristino parziale o totale dei dati persi o compromessi, mentre in caso di incidente generalizzato l'obiettivo sarà il ripristino delle normale operatività dei servizi. Le operazioni di recovery possono comprendere dal ripristino del normale funzionamento delle macchine al ripristino di una copia di backup precedentemente salvata oppure in casi estremi il ripristino del servizio presso una sala macchine geograficamente dislocata in un luogo separato (per esempio in caso di guasto grave che compromette il funzionamento dell'intera sala macchine). Ogni soluzione potrà avere tempi di recupero differenti in base alla gravità del danno.

## 9. MATRICE DI RESPONSABILITÀ

| WBS | | METODOLOGIA OPERATIVA | TEMPISTICA | ATTORI | |
|---|---|---|---|---|---|
| FASI | ATTIVITA' | | | RIC | CSI Res |
| 1 | Definizione servizi critici da sottoporre a politiche di backup | | | | E |
| 1 | Configurazione e attuazione politiche di backup | | | | E |
| 1 | Monitoraggio ed ottimizzazione processi di backup | | | | E |
| 2 | Utente richiede ripristino parziale/totale di un set di dati per perdita o compromissione | | | E | I |
| 2 | Avviene un incidente generalizzato che porta ad una interruzione dei servizi | | | | I |
| 3 | Diagnosi problematica e analisi possibili soluzioni | | | | |
| 3 | Ripristino parziale\totale set di dati richiesto | | | I | E |
| 3 | Ripristino servizi interrotti mediante procedure di disaster recovery | | | | E |

LEGENDA:

| | |
|---|---|
| **E** = esegue | **I** = viene informato |

## 10. DIAGRAMMA DI FLUSSO