

Regolamento Operativo Business Factory Milano Settimo.

Movimentazione dei materiali di proprietà del Cliente

Indice

1	GENERALITA'	3
1.1	PREMESSA	3
1.2	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
1.3	RIFERIMENTI	3
2	FLUSSO OPERATIVO	4
2.1	MATERIALI IN INGRESSO	4
2.2	MATERIALI IN USCITA	6

Appendice A: Configurazione del documento (solo per uso interno)

1 GENERALITA'

1.1 PREMESSA

Le Business Factory¹ di Milano Settimo sono due Data Center (Business Factory 1 e Business Factory 2) progettati per assicurare una continuità di servizio del 99,99% (pari ad una interruzione di servizio massima di circa un'ora all'anno), in grado di ospitare e mantenere un numero elevato di server e apparecchiature nelle migliori condizioni di sicurezza infrastrutturale.

Per garantire il corretto ed efficiente funzionamento di un complesso di tali dimensioni, fruibile da una molteplicità di soggetti, è indispensabile che siano definite e rispettate regole tecniche e comportamentali, descritte nei diversi "Regolamenti Operativi" elencati nel paragrafo Documenti di riferimento.

1.2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questo documento definisce le regole per:

- il ricevimento da parte di BT ITALIA del materiale di proprietà del Cliente e destinato ad essere installato presso le Sale Condivise o Dedicato delle Business Factory,
- La consegna al Magazzino del materiale di proprietà del Cliente, precedentemente installato presso le Sale Condivise o Dedicato Business Factory, per la spedizione.
- l'uscita da BT ITALIA e la spedizione al Cliente del materiale di sua proprietà, precedentemente installato presso le Sale Condivise o Dedicato delle Business Factory.

La procedura (integrata dal Regolamento Operativo Business Factory Milano Settimo. Accesso veicoli per carico/scarico – codice R15) si applica di norma ogni qualvolta un Cliente debba consegnare o ritirare merce di sua proprietà presso le Business Factory di Settimo Milanese.

Per consegne/ritiri con volumi elevati o che necessitano di mezzi particolari atti allo scarico ed al trasporto, sarà necessario integrare la presente procedura con un piano operativo redatto e concordato con il Cliente.

Tale piano operativo, pur rispettando i principi riportati nella procedura, porrà in atto tutte le eccezioni necessarie affinché la consegna possa avvenire definendo compiti, responsabilità, mezzi e percorsi.

1.3 RIFERIMENTI

1.3.1 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- R1) Regolamento Operativo Business Factory 2 Settimo Milanese Sale Dedicato (codice R42-06)
- R3) Regolamento Operativo Business Factory1 Milano Settimo Sale dedicate (codice R03-05)
- R4) Regolamento Operativo Business Factory Milano Settimo Sale condivise (codice R04-04)
- R5) Regolamento Operativo Business Factory Milano Settimo. Accesso veicoli per carico/scarico
- R6) Orari Magazzino

¹ Mettere in atto la nuova Mission di BT ITALIA "Garantire la Business Continuità dei clienti attraverso la progettazione e la gestione di infrastrutture ICT arricchite di servizi" significa anche riformulare l'offerta legata ai Data Centre di BT ITALIA, che da strutture nate per ospitare servizi e applicazioni che necessitano di visibilità Internet evolvono e divengono i centri nevralgici sempre operativi, attorno ai quali ruota l'intero business delle Aziende. E' per questo motivo che la denominazione "Web Farm" lascia il passo a "Business Factory"; la documentazione tecnica e commerciale verrà progressivamente aggiornata di conseguenza; resta inteso che **ovunque si legga "Web Farm", il data centre di riferimento è quello ora denominato "Business Factory"**.

2 FLUSSO OPERATIVO

2.1 MATERIALI IN INGRESSO

A valle della stipulazione di un contratto che preveda l'installazione di apparecchiature del Cliente presso le Sale Condivise o Dedicare delle Business Factory, il Cliente potrà far pervenire in BT ITALIA le proprie apparecchiature da installare, con modalità regolamentate attraverso le seguenti fasi:

- Il Cliente (sia che si tratti di nuovi Clienti, sia di Clienti già attivi che portano apparecchiature nuove) informa via e-mail a servicedesk@idc.btitalia.it della necessità di una consegna di materiali da posizionare nelle Sale Dedicare o Condivise
 - L'Operatore del Servicedesk dovrà inviare al Cliente una mail (dal testo riportato in ALLEGATO 1), contenente anche un template (riportato in ALLEGATO 2), in cui vengono richieste le informazioni essenziali per poter ricevere il materiale.
 - Il Cliente deve compilare il template e:
 - a) se spedisce il materiale tramite Spedizioniere, inviare il template via mail a warehouse@idc.btitalia.it, con un anticipo di almeno due giorni lavorativi rispetto alla data presunta di consegna.
 - b) Se consegna il materiale direttamente, deve portare con sé il template e consegnarlo unitamente al materiale.
 - La consegna del materiale in BT ITALIA deve essere SEMPRE effettuata presso la funzione LOGISTICA (il template - se correttamente compilato - contiene tutte le informazioni necessarie ad individuare origine e destinazione della merce). L'Operatore del Servicedesk potrà fornire supporto per le operazioni di accettazione all'ingresso.
 - L'orario per il ricevimento della merce è definito dal documento "Orari Magazzino" (codice PR13). Eventuali consegne al di fuori di questi orari devono essere preventivamente concordate con la funzione Logistica.
 - Se l'arrivo della merce avviene negli orari di apertura del magazzino, il personale addetto deve effettuare le seguenti operazioni in supporto allo Spedizioniere/Cliente ed in accordo al documento Regolamento Operativo Business Factory Milano Settimo. Accesso veicoli per carico/scarico (codice R15) o al piano operativo dedicato e concordato con il Cliente (nel caso di consegne eccezionali):
 - a) ricevere i documenti e la merce nella zona carico/scarico, attraverso la quale non è possibile accedere all'interno delle Business Factory;
 - b) autorizzare lo scarico da parte dello Spedizioniere/Cliente e ove si ritenesse necessario collaborare nelle normali attività operative;
 - c) se la consegna viene effettuata dallo Spedizioniere controllare l'integrità dei colli ed accettare la consegna in caso di esito positivo altrimenti rifiutare (a questo punto, con l'accettazione, si configura il passaggio di responsabilità della merce dallo Spedizioniere al personale di logistica). Se la consegna viene effettuata dal Cliente sarà implicita l'accettazione;
 - d) verificare che il numero dei colli sia identico a quanto espresso nel DDT o in altro documento dello Spedizioniere/Cliente;
 - e) apporre il timbro "accettato con riserva di verifica del contenuto" sia sul cedolino dello Spedizioniere che sul documento rilasciato a BT ITALIA, completandolo con data, ora e firma;
 - f) Archiviare il template compilato e l'eventuale DDT o altro documento dello Spedizioniere/Cliente;
 - g) Se la consegna viene effettuata dallo Spedizioniere, Logistica invia una mail a movimentazioni@idc.btitalia.it e comunica l'avvenuta ricezione del materiale. Se la consegna viene effettuata dal Cliente logistica avverte il referente tecnico di Infrastrutture.

- h) Immagazzinare il materiale nell'area Magazzino Clienti se non diversamente concordato con il Cliente.
- Nel caso eccezionale in cui l'ingresso del materiale di proprietà del Cliente debba necessariamente avvenire in assenza del presidio della funzione Logistica, la funzione Security di BT ITALIA, che dovrà essere preventivamente avvertita, eseguirà le seguenti operazioni:
 - a) Controlla l'integrità dei colli.
 - b) Verifica che il numero dei colli sia identico a quanto espresso nel DDT o in altro documento dello Spedizioniere.
 - c) Appone il timbro "Accettato con riserva di verifica del contenuto dei colli" sia sul cedolino dello Spedizioniere che sul documento rilasciato ad BT ITALIA, completandolo con data, ora e firma.
 - d) Trattiene copia del template compilato e del DDT.
 - e) Se il materiale deve essere portato in
 - BF2 - Sala Dedicata , concede l'accesso al Cliente con il materiale accompagnandolo alla sala apparati. Le modalità per l'accesso e la permanenza del Cliente nelle sale apparati sono regolamentate dal documento in riferimento R42-06 "**Reg. Op. BF2 - Sale dedicate**".
 - BF1 - Sala Dedicata, concede l'accesso al Cliente con il materiale accompagnandolo alla sala apparati. Le modalità per l'accesso e la permanenza del Cliente nelle sale apparati sono regolamentate dal documento in riferimento R03-05 "**Reg. Op. BF1 - Sale dedicate**".
 - Se il materiale deve essere portato in BF1 BF2 - Sala Condivisa (questo caso deve essere considerato una estrema eccezionalità) avvisa il personale tecnico che effettua il servizio H24 – inviando una mail a servicedesk@idc.btitalia.it (o, se noto, referente Tecnico), che provvederà a verificare la richiesta di accesso ed eventualmente provvederà ad accompagnare il Cliente nella Sala Apparati. Le modalità per l'accesso e la permanenza del Cliente nelle sale apparati sono regolamentate dal documento in riferimento R04-04 "**Reg. Op. BF - Sale condivise**".

Successivamente, all'apertura del Magazzino, trasferisce il template e la copia del DDT al Magazzino, per il completamento delle attività previste.

- Referente Tecnico, alla ricezione della mail da parte di Logistica che comunica l'avvenuta ricezione del materiale, concorda con il Cliente le successive attività per installazione presso le sale apparati.
- Se il materiale è giacente presso il Magazzino Clienti, referente Tecnico, con la presenza o con l'autorizzazione del Cliente, provvede al suo prelievo ed al trasferimento presso le sale Condivise o Dedicato
- Si invitano i clienti a comunicare anticipatamente all'ufficio Logistica (warehouse@idc.btitalia.it) l'arrivo di materiale da installare presso le sale dati, possibilmente copia dei DDT. L'ufficio Logistica verificherà che tali beni sono etichettati al fine di comprovare la proprietà degli stessi. In caso contrario sarà fornita una etichetta nera con scritta bianca, con il testo "beni di terzi" (presunzione di cessione e di acquisto in base all'artt. 1 e 3 del DPR 441/97).
- Ingresso Materiale
 - qualora il cliente necessiti introdurre, nelle proprie sale, materiale di proprietà che sia da utilizzare come spares parts o nuova installazione, sarà tenuto a fornire copia del documento di trasporto da cui si evince la proprietà.
 - Il documento dovrà essere consegnato immediatamente all'ingresso del Data Center al personale BT di competenza , ove disponibile, al personale di magazzino oppure fuori dalle normali ore lavorative al desk di BT accoglienza/operatore Fiduciario.

2.2 MATERIALI IN USCITA

Alla cessazione di un rapporto contrattuale o comunque in ogni caso in cui il Cliente manifesta la necessità di ottenere la rispedizione del materiale di sua proprietà, precedentemente installato presso le Sale Condivise o Dedicato delle Business Factory, la restituzione delle apparecchiature avverrà con modalità regolamentate attraverso le seguenti fasi:

- Il Cliente informa via e-mail a servicedesk@idc.btitalia.it della necessità di una restituzione parziale o totale dei materiali di sua proprietà posizionati nella Sala Dedicata o Condivisa. La richiesta deve essere corredata da un elenco dettagliato del materiale da ritirare.
- In caso di difficoltà del Cliente nella preparazione dell'elenco dettagliato del materiale, il referente tecnico di BT Italia potrà offrire supporto, verificando fisicamente i materiali presenti presso la Sala
- L'elenco del materiale da ritirare deve pervenire a BT ITALIA con almeno 2 giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data di rispedizione.
- Una volta ricevuto l'elenco del materiale da ritirare, il referente tecnico di BT Italia informa Logistica, che verifica nei sistemi informativi che la proprietà dei beni non sia di BT ITALIA.
- La funzione Logistica verifica quindi se esiste una bolla di ingresso per il materiale e procede come segue:
 - a) In caso affermativo, la funzione Magazzino comunica l'autorizzazione.
 - b) Nel caso in cui la bolla di ingresso non esista o non sia comunque reperibile, la funzione Magazzino informa servicedesk@idc.btitalia.it
 - c) servicedesk@idc.btitalia.it invia al Cliente una mail (dal testo riportato in ALLEGATO 3), contenente anche un template (riportato in ALLEGATO 4), in cui vengono richieste le informazioni essenziali per poter predisporre la documentazione per la spedizione del materiale. Eventualmente è possibile che il template possa essere inviato già compilato per ciò che riguarda descrizione ed i s/n degli apparati).
 - d) Se il Cliente ha la bolla di consegna, è sufficiente che invii una copia a BT ITALIA.
 - e) Nel caso che, anche presso il Cliente non risulti reperibile una bolla di consegna per il materiale da ritirare, Il Cliente deve compilare il template in tutte le sue parti ed inviarlo via mail a warehouse@idc.btitalia.it
 - f) La copia della bolla o il template devono essere disponibili al momento del ritiro, in modo da poter preparare la bolla di reso, sia che la restituzione avvenga direttamente al Cliente, sia che la restituzione avvenga tramite Spedizioniere (di BT ITALIA o del Cliente).
- Referente Tecnico (movimentazioni@idc.btitalia.it), accertata la disponibilità della copia della bolla o del template, concorda con il Cliente le attività per la disinstallazione dei materiali dalle sale apparati e la conseguente consegna alla funzione Logistica, che li posizionerà nell'area Magazzino Clienti, in attesa del ritiro da parte dello Spedizioniere o del Cliente stesso. Nel momento della consegna al Magazzino, referente Tecnico ed eventualmente il Cliente (se presente) firmano il DDT di " Reso da Housing", che viene archiviato unitamente all'elenco dei materiali da ritirare, a cura della funzione Logistica.
- L'orario per la spedizione della merce è definito dal documento "Orari Magazzino" (codice PR13). Eventuali consegne al di fuori di questi orari devono essere preventivamente concordate con la funzione Logistica.
- Nel caso eccezionale in cui l'uscita del materiale di proprietà del Cliente debba necessariamente avvenire in assenza del presidio della funzione Logistica, la funzione Security di BT ITALIA, che dovrà essere preventivamente avvertita, eseguirà le seguenti operazioni:
 - a) Verifica che il materiale in uscita corrisponda con quanto indicato nella bolla, che deve essere stata precedentemente richiesta dal Cliente, preparata dalla funzione Magazzino e consegnata alla Security,
 - b) Trattiene copia del DDT firmato da chi ritira il materiale.



Successivamente, all'apertura del Magazzino, trasferisce i suddetti documenti per il completamento delle attività previste sopra.



ALLEGATO 1

TESTO DELLA E-MAIL PER RICEZIONE MATERIALI:

Gentile Cliente,

Al fine di poter gestire al meglio il ricevimento del materiale da posizionare in Business Factory BT ITALIA, Le chiediamo gentilmente di compilare il modulo allegato e restituirlo via mail a warehouse@idc.btitalia.it (o portarlo direttamente al momento della consegna degli apparati) secondo le istruzioni allegate al modulo stesso.

Cordiali saluti

BT ITALIA SpA

<C:\mail\attach\Restituzione1.rtf>



ALLEGATO 2

TEMPLATE PER RICEZIONE DI MATERIALI in Business Factory BT ITALIA

Packing List

Spett.le **BT ITALIA**

Rif. Gruppo Operation, Warehouse

Servicedesk@idc.btitalia.it, Warehouse@idc.btitalia.it

N.Documento: _____

Dati Cliente *

Ragione Sociale	
Indirizzo	
CL-Name	
Referente	
Tel.	

Dati Società che invia il materiale per conto del Cliente

Ragione Sociale	
Indirizzo	
Referente	
Tel.	

Spedizioniere (se utilizzato) *

Ragione Sociale	
Nr. Telefonico	
Nome Referente	

Referente Tecnico in BT ITALIA

--



Prodotti

Descrizione Prodotti *	Serial Number	Quantità *

Data di prevista Consegna *

Firma

....., Li.....

Note per la compilazione

Il presente documento va compilato con la maggior precisione possibile, inviato via mail agli indirizzi riportati nell'intestazione almeno due giorni lavorativi prima della data presunta di consegna dei materiali, oppure portato con sé al momento della consegna se la si effettua direttamente. L'orario di ricevimento materiali va dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00.

*I campi contrassegnati con un * sono obbligatori, in quanto consentono ad BT ITALIA di identificare immediatamente il Cliente al momento della ricezione della merce, ed evitano quindi disguidi e ritardi nell'installazione degli apparati.*

La numerazione progressiva può essere scelta a completa discrezione del Cliente, e può essere una sequenza arbitraria di lettere e/o numeri.

Il "referente" (del Cliente e/o dell'eventuale società di consulenza) è la persona che, per conto del Cliente, si occupa della spedizione, e che va quindi contattata in caso di problemi o di necessità di maggiori informazioni. Il referente tecnico in BT ITALIA (voce opzionale) è il tecnico di Business FActorycon cui il Cliente è eventualmente in contatto.

ALLEGATO 3

TESTO DELLA E-MAIL: ELENCO MATERIALI DA RESTITUIRE:

Gentile Cliente,

Non ci e' stato possibile trovare documentazione relativa all'ingresso in Business Factory del materiale che vi apprestate a ritirare. Per poterne comunque documentare l'uscita abbiamo la necessita' di ricevere - via mail o di persona, come da istruzioni allegate - il documento correttamente compilato.

Cordiali saluti

BT ITALIA SpA

<C:\mail\attach\Restituzione2.rtf>



ALLEGATO 4

TEMPLATE MODULO PER RESTITUZIONE MATERIALI

Lista Macchine presso le Business Factory di BT ITALIA

Spett.le BT ITALIA

Rif. Gruppo Operation, Warehouse

Servicedesk@idc.btitalia.it, Warehouse@idc.btitalia.it

N.Documento:

Dati Cliente *

Ragione Sociale	
Indirizzo	
CL-Name	
Referente	
Tel.	

Spedizioniere (se utilizzato)

Ragione Sociale	
Nr. Telefonico	
Nome Referente	

Referente Tecnico in BT ITALIA

--

