Processo Creazione ed Evoluzione servizi

Procedura di Analisi Fattibilità

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Unità | Nome | Data |
| Elaborata da: | * **Area Servizi ICT** * **Resp. D&D Servizi AdR ed Enti** * **Resp. D&D Servizi istituzionali** * **Integration Manager** * **Resp.Servizio Produzioni** * **Resp.Servizio Elaborazione Dati** * **Service Owner** | * **Umberto Properzi** * **A. Fraschetti** * **S. Locritani** * **G. Colicigno** * **P. Palazzolo** * **M. Filippi** * **L. Antoci** | * **10-01-2012** * **28-02-2012** * **28-02-2012** * **28-02-2012** * **01-03-2012** * **05-03-2012** * **05-03-2012** | |
| Verificata operativamente da: | * **Resp.le Area Servizi ICT** * **Resp.le Area produzione** | * **Luciano Foti** * **Francesco Milo** | * **08-03-2012** * **09-03-2012** | |
| Verificata per conformità al SGQ da: | * **Gestione Qualità** | * **Monica Marchese** | * **12-03-2012** | |
| Autorizzata da: | * **Resp.le Area Risorse Umane** | * **Antonio Martuscelli** | * **26-03-2012** | |

|  |  |
| --- | --- |
| Data di entrata in vigore | **26 marzo 2012** |

Diffusione del documento

|  |
| --- |
| Lista di Diffusione |
| Tutto il personale Equitalia Servizi |

|  |
| --- |
| Destinatari della Procedura |
| Tutte le funzioni aziendali di Equitalia Servizi |

Storia delle revisioni:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N° Revisione | Data | Motivo |
| 2.0 | 26/03/2012 | introdotta scheda attivazione |

Indice

[1. Scopo e Ambito di applicazione 4](#_Toc288235418)

[2. Definizioni 4](#_Toc288235419)

[3. Lista degli applicativi 5](#_Toc288235420)

[4. Riferimenti normativi e documenti applicabili 5](#_Toc288235421)

[5. Principi Generali 5](#_Toc288235422)

[6. Osservanza e governo della procedura 5](#_Toc288235423)

[7. Livelli di servizio 5](#_Toc288235424)

[8. Diagramma della procedura 6](#_Toc288235425)

[8.1. Operazioni 7](#_Toc288235426)

[8.1.1. Individuare il Service Owner e attivare i responsabili per redigere lo Studio di Fattibilità 7](#_Toc288235427)

[8.1.2. Analizzare il contesto di riferimento 8](#_Toc288235428)

[8.1.3. Definire il progetto di massima della soluzione 9](#_Toc288235429)

[8.1.4. Analizzare i rischi 10](#_Toc288235430)

[8.1.5. Pianificare l’iniziativa 11](#_Toc288235431)

[8.1.6. Effettuare un'analisi costi-benefici 12](#_Toc288235432)

[8.1.7. Approvare Studio di Fattibilità 12](#_Toc288235433)

[8.1.8. Acquisire motivazione eventuale rifiuto ed archiviare Studio di Fattibilità 13](#_Toc288235434)

[9. Mappa dei rischi 13](#_Toc288235435)

[10. Matrice delle Responsabilità 14](#_Toc288235436)

[11. Allegati 15](#_Toc288235437)

# Scopo e Ambito di applicazione

Il processo di Analisi di Fattibilità ha l’obiettivo di definire le condizioni di contesto organizzativo, tecnico, economico, normativo per rendere realizzabile e erogabile un nuovo servizio o una evoluzione di un servizio esistente.

Il processo di Analisi di Fattibilità viene attivato dal processo di Business & Demand Management, che accoglie e gestisce una richiesta di attivazione proveniente dal cliente “interno” od “esterno”, qualora si ravvisi la necessità di approfondire l’analisi preliminare prima di avviare un progetto realizzativo. All’iniziativa devono partecipare tutte le funzioni aziendali in grado di apportare un contributo (in termini di conoscenza di processi/esigenze dei clienti, ecc.) tecnico-funzionale.

Owner del processo di Analisi Fattibilità è la funzione cliente della Service Creation, ossia la funzione che erogherà il servizio con forte co-responsabilizzazione del Responsabile della Service Analysis.

Al processo partecipa sin dall’inizio il Service Owner del futuro servizio.

# Definizioni

* **EQS:** Equitalia Servizi
* **Resp:** responsabile della funzione interna che gestirà il servizio
* **RACI:** Matrice di assegnazione delle responsabilità per lo svolgimento delle attività della procedura;
  + **R= responsabile** – chi esegue l’attività/lavoro/task, ce ne sono normalmente più di uno per attività
  + A= approva – chi approva il risultato, normalmente è il destinatario, generalmente ce ne è uno solo per attività ma possono esservi casi con più co-approvatori
  + **C= collabora** – chi collabora all’attività/lavoro/task, figura analoga al responsabile ma con impatto su un’area ristretta, il suo contributo è necessario per una sotto-attività focalizzata, non su tutta l’area di attività, ce ne sono normalmente più di uno per attività
  + **I= informato** – chi deve essere tenuto informato e al corrente dello stato di avanzamento delle attività e dei risultati/output rilasciati, ma non concorre ad eseguire il task (ad es. è in cc nelle comunicazioni), ce ne sono normalmente più di uno per attività. L’informazione è necessaria per eseguire propri processi distinti da quello in oggetto
  + **Blank= non coinvolto** - non si indica alcuna responsabilità nei casi nei quali non è necessario alcun input o richiesta nei confronti del soggetto in esame per l’esecuzione della specifica attività (ai blank è possibile comunque inviare una informativa, ma non obbligatorio
* **Service Creation:** insieme di processi e regole per la creazione/evoluzione di un servizio
* **Service Owner:** ruolo deputato alla gestione del servizio dalla fase di Creation alla fase di Erogazione. È il process owner del processo di Change Management
* **Tipologia di servizio:**
  + **servizio di tipologia “interna”:** sono servizi erogati da una funzione interna di EQS (ad eccezione della funzione ICT). Comportano tipicamente attività di processo e “intelletto” svolte anche, ma non solo, con l’ausilio di sistemi ICT (es. elaborazione stampe, ruoli e cartelle, ecc.);
  + **servizio di tipologia “esterna”:** sono svolti principalmente tramite l’ausilio di sistemi ICT e sono rivolti (quasi esclusivamente) a soggetti esterni (es. Agenti della Riscossioni). Il coinvolgimento delle funzioni interni è ridotto (es. Lampo AdR) mentre è prevalente l’attività di presidio, monitoraggio e controllo della funzione ICT.
* **Tipologia di iniziativa:**
  + manutenzioni evolutive di servizi (MEV): interventi di entità limitata, su processi e sistemi aventi ad oggetto un servizio già esistente (per il quale vi è già quindi un Service Owner);
  + nuovi servizi: interventi (solitamente di impatto maggiore della media delle manutenzioni evolutive) aventi ad oggetto la realizzazione di nuovi servizi e/o la modifica sostanziale o rimpiazzo di servizi esistenti (in questo caso con completo ridisegno del modello operativo, dei livelli di servizio e delle logiche del servizo stesso).

# Lista degli applicativi

* Non sono previsti strumenti specifici. Utilizzo di MS Office e di tool di process modeling

# Riferimenti normativi e documenti applicabili

N/A

# Principi Generali

N/A

# Osservanza e governo della procedura

*Osservanza della procedura e Sistema di segnalazione*

E’ responsabilità di tutti i Servizi aziendali coinvolti nelle attività di cui alla presente procedura, ciascuno nell’ambito della propria attività di competenza, osservarne e farne osservare il contenuto e segnalare formalmente e tempestivamente al Service Owner o al proprio Responsabile, ogni evento suscettibile di incidere sull’operatività ed efficacia della procedura medesima al fine di prendere gli opportuni provvedimenti in ordine all’eventuale modifica e/o integrazione della procedura stessa. I soggetti che redigono, verificano, approvano ed emettono i documenti hanno la responsabilità di garantire che le modalità operative indicate nella presente procedura vengano rispettate.

Ciascun Servizio aziendale è responsabile della veridicità, autenticità ed originalità della documentazione e delle informazioni rese nello svolgimento dell’attività di propria competenza.

*Governo della procedura*

La redazione, verifica, approvazione, distribuzione, archiviazione e modifica della presente procedura devono essere gestite secondo le responsabilità e le regole definite nella procedura *“****PGQ 02*** *Gestione documenti e Registrazioni del Sistema di gestione per la Qualità”.*

La consultazione della procedura potrà essere effettuata attraverso la intranet aziendale.

# Livelli di servizio

N/A

# Diagramma della procedura

N/A

## Operazioni

### Individuare il Service Owner e attivare i responsabili per redigere lo Studio di Fattibilità

Il Resp. sulla base della mappa di prioritizzazione delle iniziative (predisposta nell’ambito del processo di “Demand & Portfolio Management”) che individua quelle per le quali si ritiene necessario avviare uno Studio di Fattibilità, avvia il processo di redazione dello studio dopo aver ricevuto dal Business e Demand management la “richiesta di attivazione” secondo il modello riportato in allegato .

Il Resp. individua preliminarmente i referenti da coinvolgere nella redazione dello Studio di Fattibilità, di concerto con le altre funzioni clienti impattate dal servizio e con il Responsabile del Demand & Portfolio Management: l’individuazione dei contributi necessari e delle funzioni da coinvolgere viene effettuata sulla base delle specifiche tematiche / competenze necessarie per l’implementazione dell’iniziativa, e dei destinatari del servizio stesso: è sempre coinvolto un referente della Service Analysis e di Esercizio ed è opportuno che siano coinvolti referenti dei clienti esterni (EQH, AdR, Sogei, …).

Nell’ambito del processo deve essere individuato e coinvolto il Service Owner. L’individuazione del Service Owner avviene secondo le seguenti linee guida:

1. Nel caso di nuova iniziativa e servizio “interno” il Service Owner appartiene o è comunque individuato dalla funzione cliente interna che erogherà il servizio;
2. nel caso di nuova iniziativa e servizio “esterno” il Service Owner appartiene alla funzione ICT;
3. nel caso di manutenzioni evolutive di norma il Service Owner già esiste: nel caso in esame, una manutenzione evolutiva che richiede uno Studio di Fattibilità può richiedere modifiche di servizio tali da suggerire una verifica del Service Owner: valgono in tal caso le regole di cui ai punti 1 e 2 precedenti essendo sufficiente la distinzione tra servizio interno ed esterno.



Il Resp. attiva i referenti individuati per l’iniziativa e si comunica l’inizio dell’attività di redazione dello Studio di Fattibilità. Il Resp. individua inoltre il Resp. dello Studio all’interno del Gruppo di Lavoro.

Il coinvolgimento dei vari responsabili dovrà essere continuativo durante tutta la redazione dello Studio di Fattibilità e basato sulla collaborazione reciproca.

Lo Studio di Fattibilità di ciascuna iniziativa avrà un insieme di contenuti il più possibile omogeneo, fermo restando le necessarie personalizzazioni decise autonomamente dal Gruppo di Lavoro per ogni singola iniziativa.

Il Resp. dello Studio coordina le attività del Gruppo di Lavoro, fermo restando la pariteticità dei contributi e responsabilizzazione degli altri servizi e soggetti esterni coinvolti.

Responsabilità dell’operazione:

* Resp. (della funzione interna che erogherà il servizio)

INput dell’operazione:

* Mappatura iniziative prioritizzate *<Demand & Portfolio Management>* con richiesta di redazione dello Studio di Fattibilità
* Template di Studio di Fattibilità

Output dell’operazione:

* Individuazione Service Owner
* Organizzazione del Gruppo di Lavoro per la redazione dello Studio di Fattibilità con responsabilizzazione formale e formalizzazione del piano delle attività

### Analizzare il contesto di riferimento

È compito del Gruppo di Lavoro, sotto il coordinamento del Resp. dello Studio effettuare l’analisi del contesto di riferimento.

In particolare devono essere esplicitati i legami ed i punti di raccordo tra l’iniziativa in esame ed il quadro strategico complessivo di realizzazione prevista di nuovi servizi e di sviluppo di sistemi informativi aziendali a supporto, evidenziando anche gli eventi rilevanti sia interni (es.: indicazioni del top management) sia esterni (es.: modifiche legislative) che hanno portato alla decisione di procedere con lo Studio di Fattibilità.

Successivamente si descrive in modo qualitativo la problematica/ opportunità che il progetto mira a risolvere/ conseguire. La descrizione deve essere fatta evidenziando gli impatti su variabili rilevanti quali tempi, costi, qualità e quantità. Deve essere indicato il livello di criticità dell’iniziativa evidenziando ad esempio se si tratta di un progetto obbligato (che scaturisce ad esempio da decreti attuativi o obblighi di legge). Devono essere esplicitate le conseguenze di una eventuale mancata realizzazione o di un possibile ritardo sui tempi di messa in esercizio della soluzione.

Inoltre è necessario definire e descrivere gli obiettivi del progetto quantificandoli in relazione a costi, tempi e qualità del prodotto/ servizio. Gli obiettivi pertanto devono essere collegati a metriche misurabili e scadenzati nel tempo per evidenziare la rispondenza del progetto a vincoli temporali espressi e consentire la successiva definizione del piano di massima delle attività.

L’analisi della situazione attuale comprende l’individuazione e rappresentazione dei processi coinvolti nell’area di intervento, flussi informativi, struttura organizzativa e utenza impattata.

Infine si devono individuare i vincoli esplicitandoli in modo puntuale ed avendo cura di classificarli per tipologia (es.: giuridico-normativo, di natura temporale, di carattere economico-organizzativo), evidenziando eventuali condizioni di necessaria invarianza per la corretta realizzazione dell’iniziativa (es.: distribuzione delle responsabilità, coinvolgimento delle varie strutture organizzative, ecc.).

Responsabilità dell’operazione:

* Gruppo di Lavoro

INput dell’operazione:

* Contributi dei referenti del Gruppo di Lavoro per la predisposizione dello Studio di Fattibilità

Output dell’operazione:

* Descrizione del contesto, delle problematiche/opportunità, degli obiettivi di progetto
* Diagnosi della situazione attuale e identificazione dei vincoli di progetto

### Definire il progetto di massima della soluzione

L’elaborazione del progetto di massima della soluzione prevede in una 1° fase la definizione dei requisiti della soluzione.

In questa fase si devono evidenziare i requisiti della soluzione proposta, ossia le condizioni essenziali che la soluzione proposta deve rispettare dal punto di vista del modello operativo dei processi di business da realizzare (con indicazione della quantità e qualità delle risorse umane coinvolte, distribuzione delle responsabilità,etc.) e dei servizi informatici di supporto (in termini di informazioni da trattare, elementi architetturali da rispettare, caratteristiche di qualità richieste). Questi requisiti potranno poi essere approfonditi nel processo di Gestione dell’Iniziativa: in questa fase è importante definire un primo modello di riferimento per determinare le condizioni di realizzabilità del servizio, la necessità di organizzare piani di formazione, la necessità di introdurre ruoli specifici per la gestione ed erogazione del servizio stesso (in caso emergano queste necessità deve essere coinvolta preliminarmente la funzione Risorse Umane).

Nell’ambito dei requisiti sono analizzati anche i Service Level Requirements in funzione dei quali progettare e dimensionare il nuovo servizio con una responsabilizzazione specifica del Service Owner.

Devono essere considerate preliminarmente già in questa fase le strategie di prezzo del servizio (a canone, a consumo, ecc.) per determinarne gli impatti sulle modalità di erogazione e rendicontazione del servizio coinvolgendo la funzione di Pianificazione, Amministrazione e Controllo.

La sintesi di questa tipologia di analisi è riportata nella Scheda preliminare del Servizio che costituisce un annesso dello Studio di Fattibilità.

Sono poi da definire le specifiche generali del sistema informativo da realizzare, ossia quelle caratteristiche o proprietà essenziali che il sistema dovrà avere per rispondere alle esigenze ed ai requisiti individuati. In particolare dovranno essere recepite nello studio le specifiche necessarie affinchè il nuovo sistema informativo si integri nel complesso del sistema informativo di EQS e risponda alle scelte architetturali complessive e agli standard aziendali vigenti.

Si definiscono le principali modalità di realizzazione da attuare, ossia si effettuano analisi di “make or buy” finalizzate a fornire elementi per la:

* scelta tra la realizzazione completa di un nuovo sistema realizzato ad hoc per l’iniziativa e l’acquisizione di pacchetti già predisposti e presenti sul mercato,
* scelta tra l’utilizzo di risorse interne ed il ricorso al mercato, relativamente alla realizzazione di uno specifico prodotto (es. sistema applicativo) o l’acquisizione di uno specifico servizio (es. data entry),
* scelta per l’esternalizzazione o meno delle attività di conduzione, gestione e manutenzione dei sistemi informativi,
* scelta per il riuso o meno di componenti esistenti.

Infine dovranno essere evidenziate le necessità di formazione e assistenza agli utenti per l’erogazione del nuovo servizio, l’impatto sui processi e sul modello operativo generale, le problematiche afferenti la messa in produzione e l’avvio del nuovo sistema, le necessità di manutenzione del sistema.

In tutta la definizione del progetto di massima della soluzione, incluso il modello di servizio, la pre-verifica dei rischi e degli impatti dei nuovi processi sui modelli di monitoraggio e controllo già esistenti, la valutazione dei requisiti sui livelli di servizio, il Service Owner deve esercitare un ruolo massimamente fattivo e pro-attivo in quanto si anticipano temi di disciplina di processi e strumenti sui quali sarà successivamente responsabilizzato una volta che il servizio sia andato in produzione.

Responsabilità dell’operazione:

* Gruppo di Lavoro

INput dell’operazione:

* Descrizione del contesto, delle problematiche/opportunità, degli obiettivi di progetto
* Diagnosi della situazione attuale e identificazione dei vincoli di progetto

Output dell’operazione:

* Sintesi requisiti di business e Service Level requirements
* Concept del modello di servizio e dei macro-processi
* Scheda preliminare di servizio

### Analizzare i rischi

Il Gruppo di Lavoro, sulla base di quanto riportato nel progetto di massima, individua i potenziali rischi dell’iniziativa, sia relativi al processo di Gestione dell’Iniziativa, sia relativi alla messa in produzione ed erogazione del servizio.

L’analisi del rischio si esplica in tre fasi fondamentali:

1. Individuazione dei fattori di rischio.
2. Valutazione dei vari fattori (con una analisi e classificazione).
3. Individuazione di contromisure, ovvero la definizione di modalità operative per la gestione del rischio.

A partire dalla prima analisi dei rischi, nei successivi processi di Gestione dell’Iniziativa & Change Management saranno definiti puntualmente i punti di monitoraggio del servizio in configurazione di produzione: trattasi degli OLA del processo di business per l’erogazione del servizio stesso e degli OLA per la soluzione informatica di supporto.

I rischi connessi alla messa in produzione ed erogazione del servizio sono approfonditi nei processi di Change Management e Gestione Iniziativa dove intervengono come requisiti di input per progettare soluzioni di processo/sistemi che traccino i punti di monitoraggio e riducano gli elementi di rischio precedentemente individuati.

Anche l’impatto del nuovo servizio o di evoluzioni di un servizio esistenti sui sistemi di gestione e monitoraggio dei rischi (con evidenza delle modifiche da apportare) già implementati è approfondito nei processi di Change Management e Gestione Iniziativa.

Responsabilità dell’operazione:

* Gruppo di Lavoro

INput dell’operazione:

* Sintesi requisiti di business e Service Level requirements
* Concept del modello di servizio e dei macro-processi
* Scheda preliminare di Servizio

Output dell’operazione:

* Mappatura generale dei rischi principali dell’iniziativa e indicazione contromisure generali,
* Prima mappatura degli OLA di processo e di soluzione informatica con i “requirements” per attivare il processo di monitoraggio

### Pianificare l’iniziativa

Il Gruppo di Lavoro, sulla base dell’analisi dei rischi e del progetto di massima della soluzione, provvede a definire a livello macro la soluzione attraverso le seguenti attività:

1. Segmentazione del progetto: sono descritte le scelte proposte in ordine alla segmentazione del progetto (soluzione unica / incrementale / evolutiva) e le relative motivazioni che sono determinate anche da considerazioni derivanti dai fattori di rischio precedentemente evidenziati, nonché dalla situazione delle scadenze normative e contrattuali;
2. Riepilogo delle acquisizioni e realizzazioni: alla luce dei criteri di segmentazione scelti, vengono riepilogate le acquisizioni previste (es.: sistemi elaborativi, sistemi di rete, software applicativo, servizi professionali, ecc.)
3. Piano di massima del progetto: viene predisposto il piano di massima del progetto che ha l’obiettivo di evidenziare le necessità e gli obiettivi di fondo a cui la programmazione puntuale della attività si dovrà adeguare per rispettare le scadenze temporali individuate. Gli elementi fondamentali del piano di massima devono essere:
   1. Il piano dei rilasci (nuovi processi, modifiche al modello operativo, applicazioni, ecc.)
   2. L’evidenza dei punti di controllo e di decisione
   3. Un piano di massima delle attività da dettagliare successivamente in fase di avvio dei processi di Gestione Iniziaitva & Change Management

Responsabilità dell’operazione:

* Gruppo di Lavoro

INput dell’operazione:

* Requisiti della soluzione
* Specifiche generali del sistema
* Modalità di realizzazione
* Analisi e modalità di gestione dei rischi

Output dell’operazione:

* Piano di massima del progetto
* Indicazioni per l'approvvigionamento di risorse
* Indicazioni per i processi di Gestione Iniziativa & Change Management

### Effettuare un'analisi costi-benefici

Il Gruppo di Lavoro deve effettuare un’analisi costi-benefici (al livello di dettaglio sufficiente per consentire di prendere una decisione sull’iniziativa, ma comunque, al meglio delle informazioni disponibili) della soluzione proposta attraverso le attività di:

1. Valutazione dei benefici attesi: si descrivono in modo analitico i benefici che ci si attende dal progetto, esplicitando le metriche da utilizzare per la misurazione ed i valori attesi. Si devono inoltre correlare i benefici attesi con gli obiettivi progettuali precedentemente espressi.
2. Stima dei costi: sono stimati i costi del progetto individuando le principali voci di costo ed esplicitando le modalità di stima utilizzate. I costi devono essere classificati separatamente distinguendo quelli relativi alla realizzazione vera e propria da quelli relativi all’esercizio nei periodi successivi.
3. Analisi dell’investimento: sono confrontati benefici e costi dell’iniziativa nell’orizzonte temporale individuato al fine di fornire una giustificazione economica dell’investimento da sostenere e, nel caso di valutazione tra due o più alternative, di scegliere la soluzione più conveniente.

Responsabilità dell’operazione:

* Gruppo di Lavoro

INput dell’operazione:

* Piano di massima del progetto

Output dell’operazione:

* Analisi costi-benefici

### Approvare Studio di Fattibilità

Lo Studio di Fattibilità, finalizzato a seguito delle attività descritte nei punti precedenti della presente procedura, viene poi sottoposto dal Resp. del Gruppo di Lavoro all’approvazione del Resp. e successivamente condiviso con gli stakeholder dell’iniziativa che possono essere sia interni sia esterni (es.: Equitalia Holding) e che comunque dovrebbero avere partecipato con propri referenti alla redazione dello Studio di Fattibilità.

Responsabilità dell’operazione:

* Resp. + Resp. Gruppo di Lavoro
* Clienti interni
* Equitalia Holding
* Altri Clienti esterni

INput dell’operazione:

* Studio di Fattibilità

Output dell’operazione:

* Studio di Fattibilità approvato
* (oppure) Studio di Fattibilità approvato con commenti: si effettuano le correzioni e si ripropone corretto

### Acquisire motivazione eventuale rifiuto ed archiviare Studio di Fattibilità

In caso di mancata approvazione, il Resp. acquisisce la/le motivazione/i del rifiuto e predispone una comunicazione ufficiale verso gli stakeholder dell’iniziativa e verso la funzione di Business & Demand Management.

Lo Studio di Fattibilità condotto viene archiviato dal Resp. della funzione di Business & Demand Management al fine di tenere traccia delle lavorazioni svolte ed eventualmente ricondurre le esigenze caratterizzanti l’iniziativa all’interno di altri progetti futuri.

Responsabilità dell’operazione:

* Resp. + Resp funzione di Business & Demand Management

INput dell’operazione:

* Studio di Fattibilità non approvato

Output dell’operazione:

* Motivazione rifiuto

# Mappa dei rischi

N/A

# Matrice delle Responsabilità

| **Attore**  **Attività** | | **Gruppo di Lavoro Studio di Fattibilità** | **Service Owner** | **Resp. Serivce Analysis** | **Resp. Progettazione** | **Resp. Sviluppo** | **Resp. Test** | **Resp. Esercizio** | **Resp. Business & Demand Mgmt** | **Resp. Collaudo** | **Resp. Gestione Service Level** | **Clienti interni** | **Equitalia Holding** | **Clienti esterni** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Avviare il processo |  |  |  | **I** |  |  |  | **R** |  | **I** | **I** |  |  |
| 2 | Individuare il Service Owner e i componenti del Gruppo di Lavoro per redigere lo Studio di Fattibilità | **I** |  | **C** | **C** | **C** | **C** | **C** | **I** | **C** | **C** | **R** | **C** | **C** |
| 3 | Analizzare il contesto di riferimento | **R** | **R** | **R** | **C** | **C** | **C** | **C** | **I** | **C** | **C** | **R** | **R** | **R** |
| 4 | Definire il progetto di massima della soluzione | **R** | **R** | **R** | **R** | **R** | **C** | **R** | **I** | **C** | **C** | **R** | **R** | **R** |
| 5 | Analizzare i rischi | **R** | **R** | **R** | **C** | **C** | **C** | **C** | **I** | **C** | **C** | **R** | **R** | **R** |
| 6 | Pianificare l’iniziativa | **R** | **R** | **R** | **C** | **C** | **C** | **C** | **I** | **C** | **C** | **R** | **R** | **R** |
| 7 | Effettuare un'analisi costi-benefici | **R** | **R** | **R** | **C** | **C** | **C** | **C** | **I** | **C** | **C** | **R** | **R** | **R** |
| 8 | Approvare Studio di Fattibilità | **I** | **I** | **I** | **I** | **A** | **I** | **A** | **A** | **I** | **A** | **A/R** | **A/R** | **A/R** |
| 9 | Acquisire motivazione eventuale rifiuto ed archiviare Studio di Fattibilità | **R** | **I** | **I** | **I** | **I** | **I** | **I** | **R** | **I** | **I** | **C** | **C** | **C** |

***R: Responsabilità, C: Collaborazione, I: Informazione, A: Approvazione***

Nelle attività dall’ID 3 al 7 è indicato il contributo specifico richiesto ai referenti delle singole funzioni/stakeholder all’interno del Gruppo di Lavoro.

# Allegati

1. Schema dei processi



1. Scheda di attivazione  
     
   Richiesta da cliente interno:  
     
   Richiesta da cliente esterno:  
   