

Titolo Documento : Linee Guida di Gestione delle revisioni dei deliverable		
Codice Documento : CRZ 11	Tipo Documento : Linee Guida	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO

<i>LISTA DI DIFFUSIONE</i>
Tutto il personale della funzione ICT

<i>DESTINATARI DELLE LINEE GUIDA</i>
Tutte il personale della funzione ICT

STORIA DELLE REVISIONI:

<i>N° REVISIONE</i>	<i>DATA</i>	<i>MOTIVO</i>
1.0	01/03/2013	PRIMA STESURA

48

Titolo Documento : Linee Guida di Gestione delle revisioni dei deliverable		
Codice Documento : CRZ 11	Tipo Documento : Linee Guida	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

INDICE

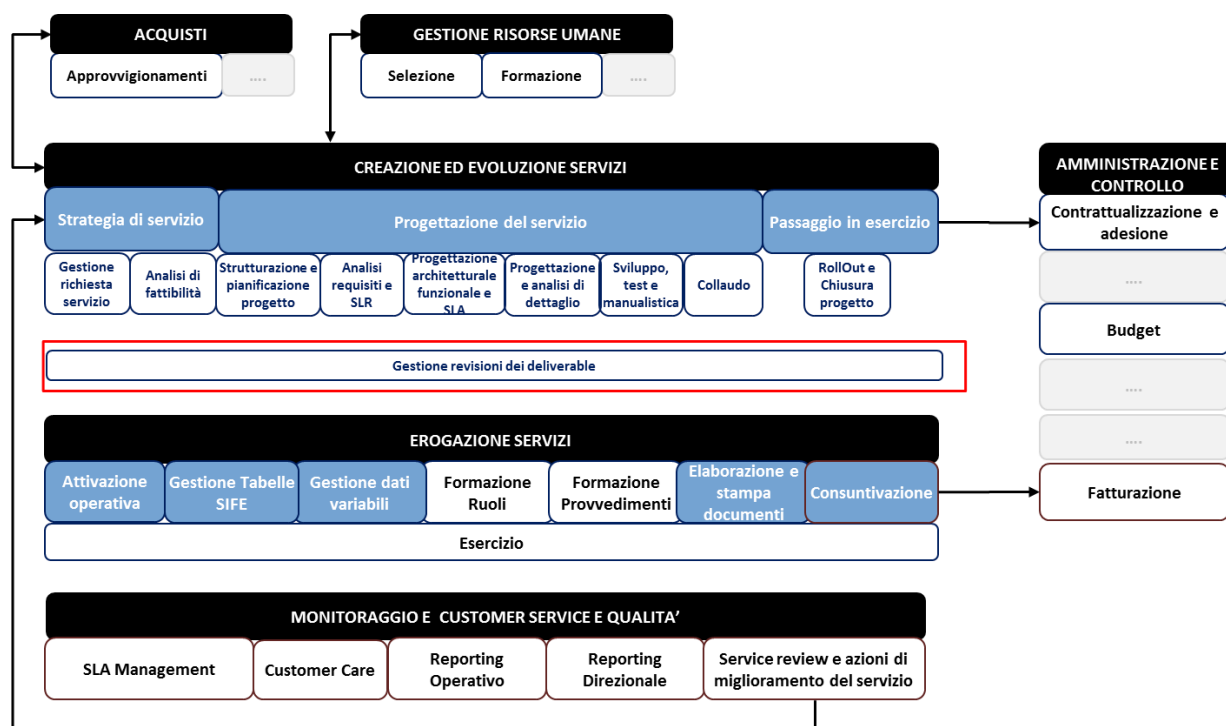
1. CONTESTO DI RIFERIMENTO	4
2. SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE	4
3. DEFINIZIONI	4
4. LISTA DEGLI APPLICATIVI	5
4.1. Deliverable di tipo "Documento"	5
4.2. Deliverable di tipo "Software"	5
4.2.1. Modulo software "istituzionale"	5
4.2.2. Modulo software "dipartimentale"	6
5. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTI APPLICABILI.....	6
6. PRINCIPI GENERALI	6
6.1. Linee Guida per deliverable "Documento"	6
6.1.1. Nomenclatura e archiviazione dei file	6
6.1.2. Gestione delle revisioni	7
6.2. Linee Guida per deliverable "Software"	7
6.2.1. Gestione delle versioni	7
6.2.2. Procedimento per il rilascio di software	8
7. OSSERVANZA E GOVERNO DELLA LINEA GUIDA	10
8. MAPPA DEI RISCHI	11
9. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ	11
10. ALLEGATI	11

LF

Titolo Documento : <i>Linee Guida di Gestione delle revisioni dei deliverable</i>		
Codice Documento : CRZ 11	Tipo Documento : <i>Linee Guida</i>	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Nell'ambito del macro processo di Creazione ed Evoluzione dei Servizi, nella seguente figura è riportata la collocazione delle "Linee Guida per la Gestione delle Revisioni dei Deliverable" rispetto al contesto di riferimento dei processi aziendali.



2. SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente documento contiene le linee guida da seguire nella gestione delle revisioni dei deliverable documentali e applicativi di un progetto all'interno del macro processo di Creazione ed Evoluzione Servizi.

Lo scopo non è quello di fornire una guida per la gestione dello sviluppo del software, bensì quello di consentire che i prodotti generati dalle attività di un progetto, compreso il software, siano gestibili in modo integrato ed uniforme, consentendone l'archiviazione, la misurazione, il controllo con gli strumenti aziendali.

La funzione che ha l'ownership per la gestione delle *Linee Guida per la Gestione delle Revisioni dei Deliverable* è la funzione ICT.

3. DEFINIZIONI

- **EQ:** Equitalia
- **Service Creation:** insieme di processi e regole per la creazione ed evoluzione di un servizio
- **QM:** Quality Management - funzione aziendale di governance per la gestione della Qualità aziendale

48

Titolo Documento : Linee Guida di Gestione delle revisioni dei deliverable		
Codice Documento : CRZ 11	Tipo Documento : Linee Guida	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

- **Masterplan:** è l'applicazione con cui la Direzione aziendale monitora il portafoglio progetti e lo stato di avanzamento di ciascun progetto
- **Sistema informatico istituzionale:** sistema informatico o applicazione informatica che contribuisce all'erogazione di un servizio attraverso l'ambiente mainframe
- **Sistema informatico dipartimentale:** sistema informatico o applicazione informatica che contribuisce all'erogazione di un servizio attraverso l'ambiente dipartimentale (midrange system)
- **Deliverable:** "oggetto" risultato di un'attività progettuale, può essere un documento (ad esempio una "specifica tecnica") oppure un file applicativo (software) che implementa tutto o parte di un servizio
- **Modulo software:** è uno dei deliverable previsti nel progetto. Può essere legato ad un aspetto funzionale ma può anche essere una "libreria" ossia un modulo a servizio di altri moduli. Deve essere "atomico" e distinguibile
- **Pacchetto software:** insieme di moduli software legati in modo inscindibile e quindi spesso considerati come unico deliverable
- **Release:** una release coincide generalmente con una "versione" del software. Il processo che porta a battezzare una nuova release deve considerare in modo interdisciplinare e globale i cambiamenti dei servizi IT e normalmente racchiude implementazioni significative, correzione di errori, perfezionamenti di funzionalità esistenti, aggiornamenti e migrazioni tecnologiche
- **Release Notes:** breve documento di testo che accompagna la release. In esso vengono riassunti in modo chiaro e sintetico tutte le novità introdotte, le modifiche a funzioni esistenti e i bug risolti. Devono essere descritte le relazioni tra i vari moduli software per area tematica o per applicazione software. Devono essere indicate le versioni o gli identificativi utili al riconoscimento dei vari moduli o pacchetti software anche nell'ambito degli altri strumenti aziendali legati alla gestione del software
- **Release Plan:** piano di rilascio, rappresenta in forma di pianificazione quello che sarà riportato nelle note di rilascio

4. LISTA DEGLI APPLICATIVI

4.1. DELIVERABLE DI TIPO "DOCUMENTO"

Sono tutti i deliverables che non vengono considerati software applicativo. Non sono previsti strumenti specifici per la loro creazione o gestione, in genere si considera l'utilizzo di Microsoft Office e di tool di project management.

4.2. DELIVERABLE DI TIPO "SOFTWARE"

Sono i deliverables individuati dai moduli o pacchetti software rilasciati in ambito mainframe (software istituzionale) o in ambito dipartimentale (software dipartimentale).

4.2.1. Modulo software "istituzionale"

I moduli software rilasciati nell'ambito "istituzionale" devono essere gestiti con l'applicazione e secondo lo schema di cui all'allegato [2] [Archiviazione e versioning di software istituzionale](#).

LF

Titolo Documento : Linee Guida di Gestione delle revisioni dei deliverable		
Codice Documento : CRZ 11	Tipo Documento : Linee Guida	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

4.2.2. Modulo software "dipartimentale"

I moduli software rilasciati nell'ambito "dipartimentale" devono essere gestiti con l'architettura di riferimento rappresentata dai componenti di cui all'allegato [3] [Archiviazione e versioning di software dipartimentale](#).

5. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTI APPLICABILI

N/A

6. PRINCIPI GENERALI

Un deliverable deve essere univocamente riconoscibile e indirizzabile sia esso un documento a cui è necessario far riferimento (*ad esempio, il progetto ha implementato i requisiti espressi nel "Documento di requisiti versione 3.2"*) sia esso un'applicazione software per l'erogazione di tutto o parte di un servizio (*ad esempio segnalare un'anomalia nell'applicazione software MioServizio versione 1.2.4*).

6.1. LINEE GUIDA PER DELIVERABLE "DOCUMENTO"

6.1.1. Nomenclatura e archiviazione dei file

I documenti prodotti durante le attività del macro processo *Creazione ed Evoluzione Servizi* possono essere archiviati sia in formato elettronico "originale" (*cioè nei formati della suite Microsoft Office come ad esempio .docx*) sia in formato pdf.

Tutti i documenti devono essere archiviati nell'archivio documentale aziendale. Detto archivio contiene tutte le cartelle relative ai Prodotti/Servizi organizzate in sottocartelle relative alle singole release.

L'archivio da utilizzare sarà quello ufficialmente dichiarato nel Project Charter e utilizzato da tutti i progetti attivi al momento. L'archivio documentale del progetto dovrà avere la struttura comune definita in allegato **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** (slide 2) e i documenti possono essere memorizzati in sottocartelle create secondo criteri stabiliti dal Project Manager in funzione delle caratteristiche, dimensione e complessità del progetto; le sottocartelle riportate nell'allegato stesso hanno valore di esemplificazione.

Il nome del file di ciascun documento presente nei suddetti archivi deve avere la struttura del tipo:

<documento>_<servizio>_<progetto>_<versione>_<revisione>.<ext>

dove:

- **<documento>** rappresenta il codice del documento o del template di riferimento (ad esempio "MRCRZ01");
- **<servizio>** rappresenta il servizio a cui si fa riferimento scritto senza spazi e separando le diverse parole utilizzando la lettera maiuscola (ad esempio "StampaFermiAmministrativi").

Nel caso di MEV significative l'accezione di "servizio" può essere sostituita con la descrizione dell'intervento.

LF

Titolo Documento : Linee Guida di Gestione delle revisioni dei deliverable		
Codice Documento : CRZ 11	Tipo Documento : Linee Guida	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

- **<progetto>** rappresenta il codice che identifica il progetto;
- **<versione>** rappresenta la versione corrente come specificato nei successivi paragrafi;
- **<revisione>** rappresenta la revisione corrente come specificato nei successivi paragrafi (facoltativo);
- **<ext>** rappresenta il formato del documento.

Ad esempio per il documento di "*piano di test/collaudato*", versione 2.1.0, relativo al servizio "*Stampa Solleciti*" avente come codice progetto "XC3", i nomi dei file saranno:

- [MRCRZ08_StampaSolleciti_XC3_2.1.0.docx](#)
- [MRCRZ08_StampaSolleciti_XC3_2.1.0.pdf](#)

6.1.2. Gestione delle revisioni

La versione di un documento è espressa con una tripletta di numeri del tipo X.Y.Z, le linee guida per la modifica delle versioni seguono, per quanto possibile, le regole del capitolo riferito ai deliverable di tipo "software". L'obiettivo è quello di utilizzare fin dove possibile le stesse versioni sia per i documenti che per il software in modo da poter facilmente collegare i due elementi.

Una revisione è legata ad una determinata versione e scaturisce da una modifica o da una rettifica intercorse durante la conduzione del progetto, senza la necessità di modificare anche la versione.

Per identificare una revisione, nel nome dei documenti dovrà essere riportato:

- ➡ il suffisso "**_draft**" per indicare che si tratta di un documento non definitivo;
- ➡ il suffisso "**_<build>**" dove il tag build è un contatore progressivo.

L'esempio precedente (per il documento di "*piano di test/collaudato*", versione 2.1.0, relativo al servizio "*Stampa Solleciti*" avente come codice "XC3"), nel caso in cui il documento non sia stato chiuso e ipotizzando che abbia subito tre revisioni, diventa:

- ➡ [MRCRZ08_StampaSolleciti_XC3_2.1.0_draft_3.docx](#)

6.2. LINEE GUIDA PER DELIVERABLE "SOFTWARE"

6.2.1. Gestione delle versioni

La versione di un software è espressa con una tripletta di numeri del tipo "**X.Y.Z**".

La prima versione rilasciata alla fase di Test sarà indicata con versione "**0.0.1**".

Le regole per la modifica delle revisioni sono le seguenti:

- ➡ la prima versione rilasciata in esercizio avrà revisione "**1.0.0**";

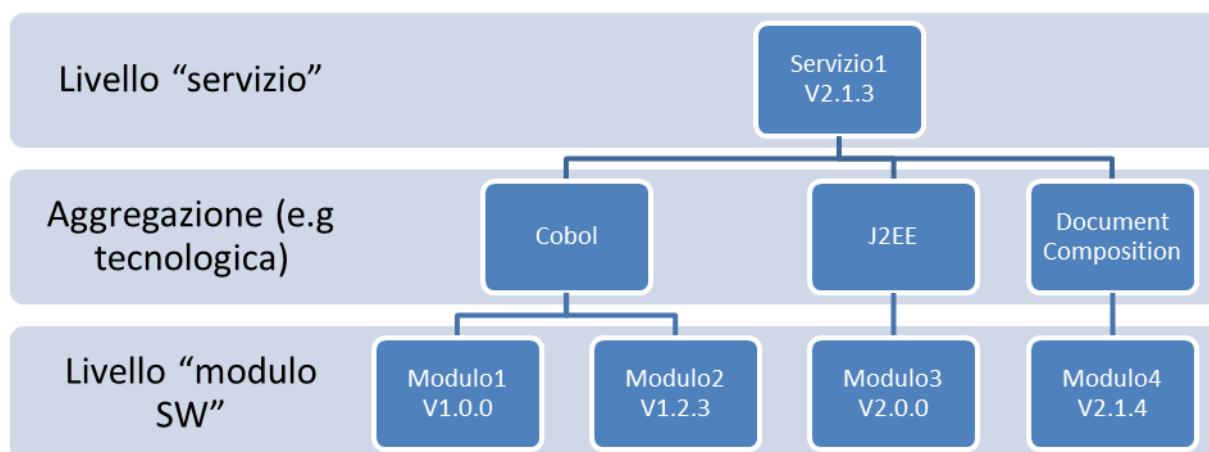
Titolo Documento : Linee Guida di Gestione delle revisioni dei deliverable		
Codice Documento : CRZ 11	Tipo Documento : Linee Guida	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

- la prima cifra "**X**" deve essere incrementata quando vengono inserite una o più funzionalità non presenti nelle versioni precedenti e tali nuove funzionalità **hanno** impatti sull'interfaccia fornita agli utilizzatori del servizio (*ad esempio tracciati record di scambio con AdR o Enti, nuove maschere per servizi on-line, nuovi WSDL per servizi basati su Web Services, ecc.*);
- la seconda cifra "**Y**" deve essere incrementata quando vengono inserite una o più funzionalità non presenti nelle versioni precedenti e tali nuove funzionalità **NON** hanno impatti sull'interfaccia fornita agli utilizzatori del servizio (ad esempio modifiche sul layout di un documento);
- la terza cifra "**Z**" deve essere incrementata quando viene rilasciata una MAC (una manutenzione adeguativa/correttiva effettuata e risolta) senza impatti sull'interfaccia fornita agli utilizzatori a meno della risoluzione dell'anomalia.

L'applicazione software è generalmente composta da un numero di moduli software spesso anche realizzati con diverse tecnologie; poter identificare un certo modulo all'interno dell'insieme che contribuisce al servizio è necessario quanto identificare l'applicazione stessa.

Le regole espresse precedentemente sono pertanto valide anche per i singoli moduli software che compongono il servizio e che costituiranno quindi la "struttura" del servizio stesso, l'unica differenza riguarda il concetto di "*impatto sull'interfaccia*" che in questo caso sarà l'interfaccia tra i diversi moduli (*ad esempio tracciati record di scambio o WSDL di chiamate a Web Services*).

La "struttura" può anche essere costituita da diversi livelli gerarchici che tendono a raggruppare un certo numero di moduli software "affini" tra di loro, ad esempio da un punto di vista tecnologico oppure funzionale, la figura seguente illustra un esempio di versioning e di aggregazione dei moduli e dell'applicazione software:



La struttura e le relative versioni dei moduli devono essere descritte nelle Release Notes oppure nella documentazione di progetto.

6.2.2.Procedimento per il rilascio di software

Il procedimento descritto nel seguito è valido sia per software di tipo istituzionale (su mainframe) che di tipo dipartimentale.

LF

Titolo Documento : Linee Guida di Gestione delle revisioni dei deliverable		
Codice Documento : CRZ 11	Tipo Documento : Linee Guida	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

1. Il Project Manager crea le "Release Notes" quindi ne chiede l'approvazione al Service Owner e avvia lo sviluppo.
2. Viene individuato un referente dei Rilasci, tale figura può essere all'interno o meno del team di progetto. Nel caso in cui il software sia affidato in "esternalizzazione" è necessario individuare un referente dei rilasci esterno all'azienda, in questo caso tale figura può sostituire il referente interno.
3. Il referente dei Rilasci, in collaborazione con il Project Manager, deve individuare la lista delle utenze necessarie e la lista dei moduli software previsti.
4. Il Project Manager chiede le attivazioni necessarie alla struttura organizzativa che gestisce/amministra le risorse elaborative, quindi comunica e condivide i parametri di accesso (utenze e URL del sistema di versioning).

I dettagli dell'architettura relativa ai sistemi di archiviazione e versioning sono riportati negli allegati tecnici [2] e [3] al presente documento, rispettivamente per il software istituzionale e per quello dipartimentale.

Viene individuata una "**Mainline**" (vedi figura sottostante) che rappresenta sempre lo stato corrente dello sviluppo, quindi l'ultimo in ordine temporale. Quando il piano operativo di progetto prevede un rilascio, il referente dei rilasci ha il compito di rilasciare i moduli software secondo le modalità descritte negli allegati tecnici e di effettuarne il "congelamento" per impedire ulteriori modifiche.

Il Project Manager deve approvare i rilasci ed eventualmente aggiornare le Release Notes.

Una volta completato il ciclo di vita previsto per una determinata Release, qualora sopraggiungessero delle MEV (interventi evolutivi), si dovrà istituire una nuova Release ed avviare un nuovo sviluppo sempre sulla Mainline.

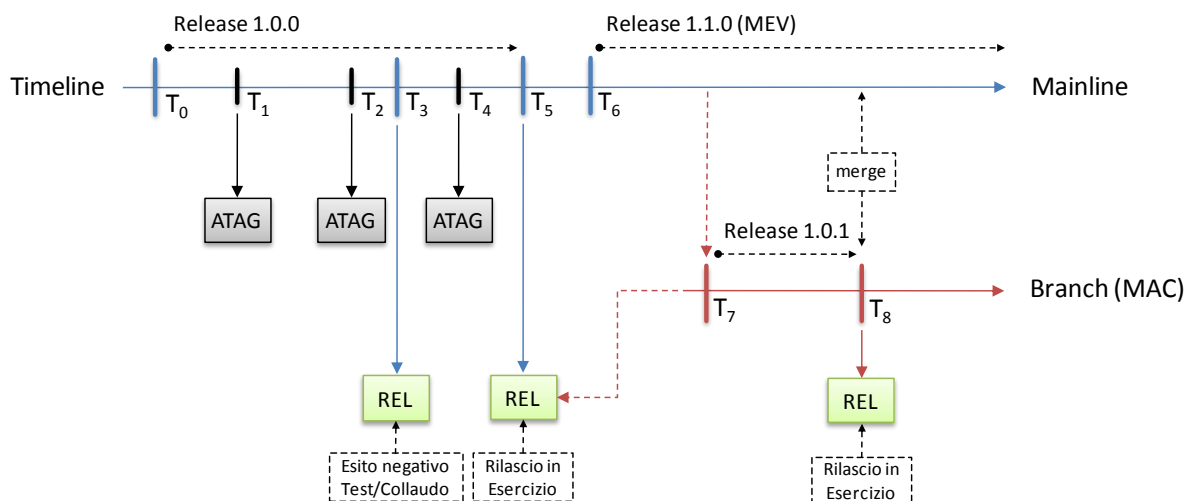
Nel caso ci fosse l'esigenza di effettuare delle MAC (interventi adeguativi/correttivi) durante lo sviluppo di una Release, il referente dei rilasci dovrà creare una "**Branch**" (vedi figura sottostante) a partire dalla corretta Release. In questo caso, una volta completato il normale ciclo di vita previsto in caso di MAC, il referente dei rilasci ha il compito di: creare una nuova Release e congelarla, effettuare il "**merge**" della Branch sulla Mainline, eliminare la Branch.

Il software presente sulla Mainline potrà essere sottoposto ad analisi periodiche in base a quanto previsto nei contratti o nelle procedure, ad esempio per verificare lo stato di avanzamento dello sviluppo di un progetto. La Branch, viceversa, normalmente non viene sottoposta ad analisi o metriche in quanto si presuppone che si tratti di interventi correttivi, oppure adeguativi ma di piccole dimensioni, immediatamente necessari, dando quindi per scontata la massima tempestività dei rilasci. All'occorrenza potranno essere sottoposte a controlli di qualità anche le release.

Di seguito la rappresentazione grafica di una ipotetica situazione:

LF

Titolo Documento : Linee Guida di Gestione delle revisioni dei deliverable		
Codice Documento : CRZ 11	Tipo Documento : Linee Guida	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE



Si suppone che venga avviato lo sviluppo di una Release 1.0.0 di un determinato progetto, sulla Mainline deve essere periodicamente riportato il software in sviluppo in modo che un procedimento automatico possa determinare le giuste metriche di controllo e avanzamento "fotografando" la situazione a intervalli prestabiliti (ATAG). Si suppone che a un certo momento venga rilasciato il software (REL) e che questo non superi la fase di Test/Collaudo e che quindi necessiti di un nuovo rilascio che stavolta prosegue fino alla produzione.

Successivamente si ipotizza la necessità di avviare una nuova Release 1.1.0 e che durante il suo sviluppo intervenga un errore sul software in produzione, ossia la versione 1.0.0. In tal caso si dovrà creare una Branch a partire dalla giusta Release quindi si tratterebbe della versione 1.0.1, lo sviluppo sulla Mainline potrà essere o meno interrotto. Anche in questo caso si suppone che ad un certo momento venga rilasciato il software e che questo vada in esercizio dopo aver passato la fase di collaudo. A questo punto la Release 1.0.1 dovrà essere unita alla 1.1.0 che quindi conterrà anche la MAC.

Resta una valutazione del Project Manager o del Service Owner procedere a eventuali Test di non Regression quando la Release 1.1.0 andrà in collaudo.

7. OSSERVANZA E GOVERNO DELLA LINEA GUIDA

Osservanza delle linee guida e Sistema di segnalazione

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

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

Titolo Documento : Linee Guida di Gestione delle revisioni dei deliverable		
Codice Documento : CRZ 11	Tipo Documento : Linee Guida	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

Governo della linea guida

La redazione, verifica, approvazione, distribuzione, archiviazione e modifica della presente linea guida 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 suddetta procedura e della presente linea guida potrà essere effettuata anche attraverso la intranet aziendale.

8. MAPPA DEI RISCHI

N/A

9. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

N/A

10. ALLEGATI

[\[1\] Struttura repository documentale](#)



CRZ 11_Struttura
repository documentale

[\[2\] Archiviazione e versioning di software istituzionale](#)



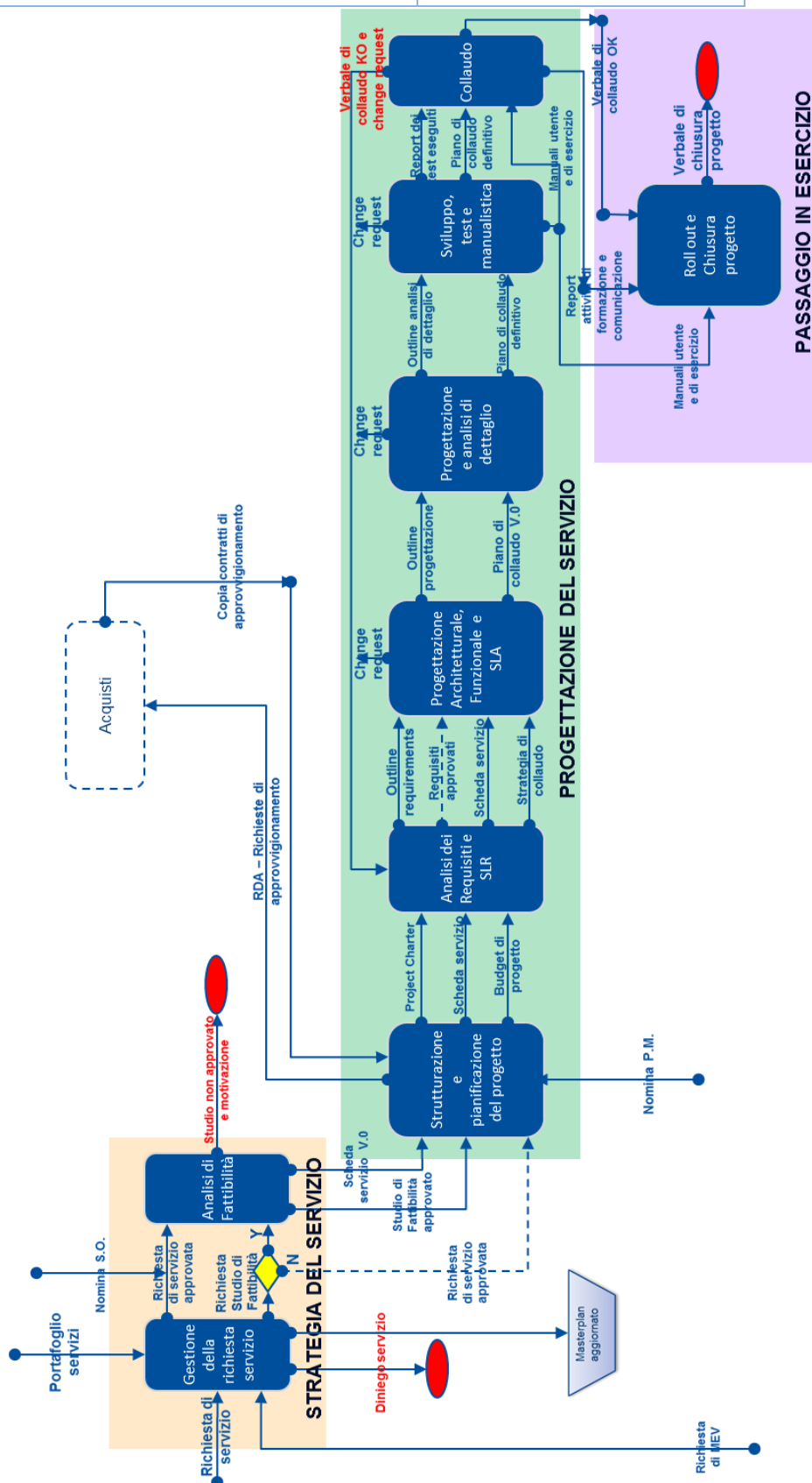
All2 CRZ 11
Archiviazione e versio

[\[3\] Archiviazione e versioning di software dipartimentale](#)



All3 CRZ 11
Archiviazione e versio

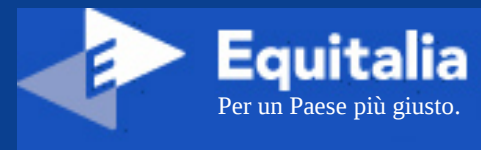
[\[4\] Schema complessivo del macro processo Creazione ed Evoluzione Servizi](#)

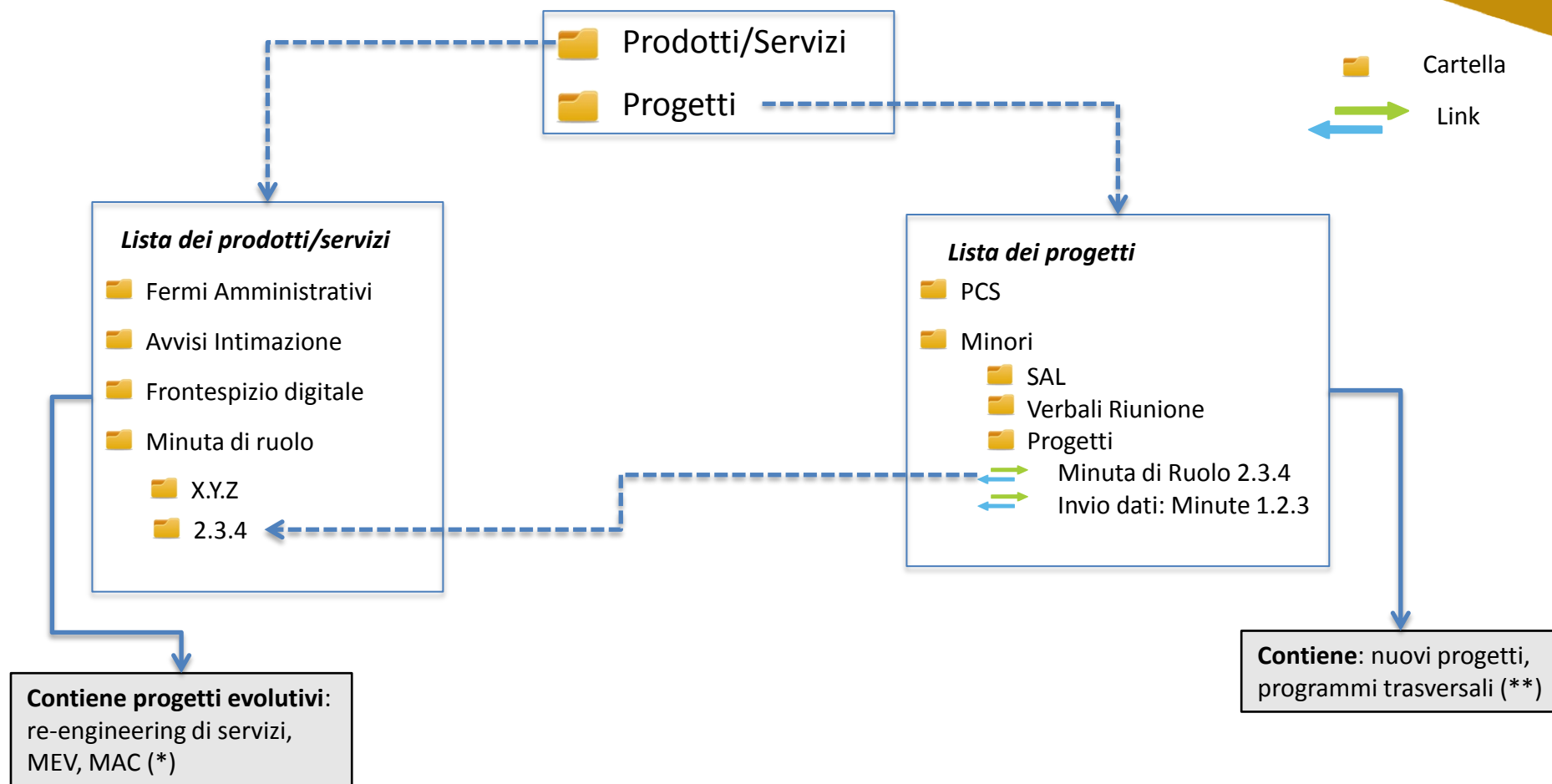


EQS

Struttura repository documentale

Equitalia SpA





(*) **MAC**: comprende progetti di manutenzione correttiva, adeguativa (ex MAA) e migliorativa

(**) **Programmi trasversali**: progetti che hanno impatto su più servizi

UP

Gestione Progetti

Ipotesi di struttura del Repository Documentale

 <Sottocartelle di progetti>		
	Verbal di Riunione	Verbal di riunione, mail di accettazione dei verbal, note, documenti esterni di supporto, altre registrazioni
	Richiesta Servizio	Scheda Richiesta Servizio , altri documenti prodotti durante il censimento e la prioritizzazione della richiesta
	Analisi di Fattibilità	MR CRZ 01_StudioFattibilita_V1.0.docx , Scheda Servizio , altri documenti prodotti durante l'analisi di fattibilità
	Strutturazione/ Pianificazione	MR CRZ 02_ProjectCharter_V1.0.docx , Scheda Servizio , MR CRZ 05_BudgetProgetto_V1.0.docx , altri documenti prodotti per la fase di strutturazione e pianificazione del progetto
	Analisi Requisiti e SLR	MR CRZ 04_Outline Requirements_V1.0.docx , MR CRZ 03_StrategiaCollaudo_V1.0.docx , MR CRZ 13_FormazComunicaz_V1.0.docx , MR CRZ 02_ProjectCharter_V1.0.docx , Verbale di approvazione
	Progettazione funzionale e SLA	MR CRZ 06_OutlineProgettazione_V1.0.docx , MR CRZ 07_PianoCollaudoV0_V1.0.docx , MR CRZ 16_AcceptanceTest(StrategiaRollOut)_V1.0.docx altri documenti
	Progettazione di dettaglio	MR CRZ 08_OutlineAnalisiDettaglio_V1.0.docx , MR CRZ 09_PianoCollaudoDef_V1.0.docx , MR CRZ 13_FormazComunicaz_V1.0.docx , MR CRZ 10_PianoTestReport_V1.0.docx , altri documenti
	Sviluppo, test e manualistica	MR CRZ 10_PianoTestReport_V1.0.docx , MR CRZ 11 e MR CRZ 12 (Manuali) , MR CRZ 02_ProjectCharter_V1.0.docx , MR CRZ 17_CustomerService&Knowledge_V1.0.docx , altri documenti
	Collaudo	MR CRZ 14_ReportCollaudo_V1.0.docx , MR CRZ 02_ProjectCharter_V1.0.docx , Verbale di collaudo
	RollOut e passaggio in esercizio	MR CRZ 16_AcceptanceTest_V1.0.docx , MR CRZ 02_ProjectCharter_V1.0.docx , Scheda Servizio , altri documenti
	Chiusura progetto	MR CRZ 18_ChiusuraProgetto_V1.0.docx , Sommario di progetto, altri documenti e report prodotti
	Change Request	MR CRZ 15_ChangeRequest_V1.0.docx , altri documenti relativi alle richieste di varianti di progetto
 <Sottocartelle di prodotti/servizi>		
	MEV	Cartelle e documenti relativi alla richiesta e realizzazione di manutenzione evolutiva di un sistema/servizio
	MAC	Cartelle e documenti relativi alla richiesta e realizzazione di manutenzione adeguativa/correttiva di un sistema/servizio

LF

Gestione Progetti

Catalogo delle registrazioni e dei documenti

Di seguito si riporta lo schema proposto per censire tutte le registrazioni e i documenti di progetto. Si propone di inserire il catalogo in una sottocartella a sé stante in quanto il documento risulta trasversale alle varie fasi di progetto.

Esempio

	A	B	C	D	E	F	G
1	Documento	Azione	Data diffusione	Responsabile Documento	Data Approvazione	Responsabile approvazione	Note
2	<nome documento>	prima stesura	21/12/2011	Stefania Nigro	22/12/2011	Daniele Micarelli	Mail del 22/12/2011
3		prima stesura					
4		aggiornamento					
5							
6							
7							
8							
9							

UP

Titolo Documento : Archiviazione e versioning di software istituzionale		
Codice Documento : AII2 CRZ 11	Tipo Documento : Linee guida	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

Equitalia SpA

Archiviazione e versioning di software istituzionale

LF

Titolo Documento : Archiviazione e versioning di software istituzionale		
Codice Documento : AII2 CRZ 11	Tipo Documento : Linee guida	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

Sommario

1. Revisioni del documento	3
2. Architettura del sistema.....	3
3. Ciclo di vita del software istituzionale	3
4. Particolarità ed eccezioni	4

LF

Titolo Documento : Archiviazione e versioning di software istituzionale		
Codice Documento : AII2 CRZ 11	Tipo Documento : Linee guida	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

1. Revisioni del documento

Redatto da (nome e cognome)	Verificato da	Data verifica	Approvato da	Data approvazione
Gruppo di lavoro per revisione procedure (*)	Luciano FOTI Francesco MILO	04/12/2012	Antonio MARTUSCELLI	10/12/2012

(*) ANTOCI Laura, CEDOLA Roberto, COLICIGNO Giuliana, CUMBO Chiara, DI GIOVANNI Giuliano, FRULLINI Andrea, GASPARRO Francesco, MARCHESE Monica, MORICONI Deborah, PADULA Leonardo, PROPERZI Umberto, REBECCHINI Daniele

Revisione (+)	Data	Commenti
1.0	01/03/2013	Prima stesura

(+) seguire le regole di nomenclatura di cui alle Linee Guida CRZ 11

N.B. Quando il documento diventa definitivo (passa da provvisorio a "final") deve esserci l'accettazione di tutti gli interessati (ciascuno per la propria parte di competenza) e tale accettazione deve essere riscontrabile (mail o verbale di riunione)

2. Architettura del sistema

Il sistema di archiviazione e versioning adottato in EQ è costituito da un solo componente:

ENDEVOR

- Sistema della CA Technologies per il versioning di moduli software in ambiente mainframe
- Sito: <http://www.ca.com/it/products/detail/CA-Endevor-Software-Change-Manager.aspx>

Il sistema di versioning del software "istituzionale" è attivo negli ambienti di collaudo (STAGE 1) ed esercizio (STAGE 2).

Per motivi architetturali le librerie effettive degli ambienti di collaudo ed esercizio non coincidono con quelle di ENDEVOR, ma sono copia delle stesse.

3. Ciclo di vita del software istituzionale

Limitatamente alle fasi di sviluppo e collaudo, il procedimento di archiviazione avviene come segue.

- Il Project Manager (o il referente dei rilasci) del sistema/servizio soggetto a implementazione o modifica, tramite l'opzione RETRIEVE, archivia i moduli sorgente dalle librerie di ENDEVOR di esercizio (STAGE 2), prima in una libreria di passaggio e

LF

Titolo Documento : Archiviazione e versioning di software istituzionale		
Codice Documento : AII2 CRZ 11	Tipo Documento : Linee guida	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

quindi nelle librerie specifiche di progetto dell'ambiente di test (non soggetto a versioning)

- Il Project Manager, dopo che i moduli sono stati creati/modificati e testati in ambiente di sviluppo, comunica al Responsabile collaudi che il software è disponibile per il collaudo
- Il team di collaudo, con l'opzione di ADD/UPDATE, acquisisce i sorgenti dalle librerie di progetto di test nelle librerie di *ENDEVOR* (STAGE 1).

L'opzione comporta una compilazione dei moduli sorgente. I relativi moduli eseguibili vengono copiati nelle effettive librerie di collaudo.

- Una volta terminato il collaudo, dopo l'approvazione, il team di collaudo tramite l'opzione di MOVE sposta i moduli da STAGE 1 (collaudo) a STAGE 2 (esercizio). L'opzione comporta una compilazione dei moduli sorgente. I relativi moduli eseguibili vengono poi copiati nelle effettive librerie di esercizio.

4. Particolarità ed eccezioni

Attualmente vengono gestiti con *ENDEVOR* la maggior parte dei sistemi/servizi "istituzionali" (ruoli, provvedimenti, cartelle, ecc.). Rimangono fuori i sistemi/servizi di Centralizzazione stampe, schedatore automatico e fatturazione.

Non vengono gestiti con *ENDEVOR* le mappe CICS e i moduli JCL.

LF

Titolo Documento : Archiviazione e versioning di software dipartimentale		
Codice Documento : AII3 CRZ 11	Tipo Documento : Linee guida	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

Equitalia SpA

Archiviazione e versioning di software dipartimentale

LF

Titolo Documento : Archiviazione e versioning di software dipartimentale		
Codice Documento : AII3 CRZ 11	Tipo Documento : Linee guida	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

Sommario

1. Revisioni del documento	3
2. Architettura del sistema.....	3
3. Integrazione con <i>SubVersion</i>	4
4. Integrazione con <i>JENKINS</i>	5
5. Integrazione con <i>SONAR</i>	6

LF

Titolo Documento : Archiviazione e versioning di software dipartimentale		
Codice Documento : AII3 CRZ 11	Tipo Documento : Linee guida	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

1. Revisioni del documento

Redatto da (nome e cognome)	Verificato da	Data verifica	Approvato da	Data approvazione
Gruppo di lavoro per revisione procedure (*)	Luciano FOTI Francesco MILO	04/12/2012	Antonio MARTUSCELLI	10/12/2012

(*) ANTOCI Laura, CEDOLA Roberto, COLICIGNO Giuliana, CUMBO Chiara, DI GIOVANNI Giuliano, FRULLINI Andrea, GASPARRO Francesco, MARCHESE Monica, MORICONI Deborah, PADULA Leonardo, PROPERZI Umberto, REBECCHINI Daniele

Revisione (+)	Data	Commenti
1.0	01/03/2013	Prima stesura

(+) seguire le regole di nomenclatura di cui alle Linee Guida CRZ 11

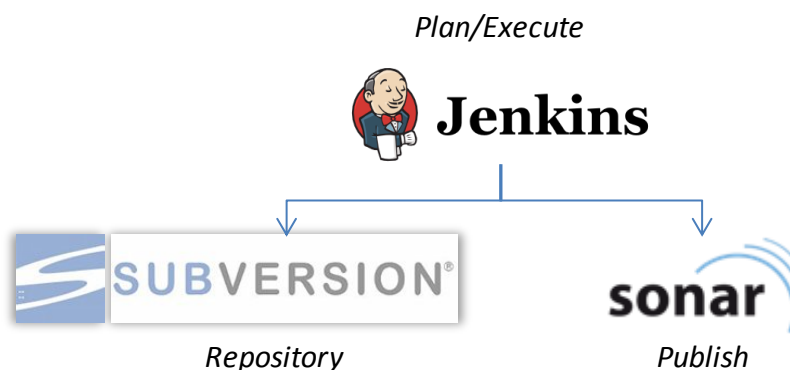
N.B. Quando il documento diventa definitivo (passa da provvisorio a "final") deve esserci l'accettazione di tutti gli interessati (ciascuno per la propria parte di competenza) e tale accettazione deve essere riscontrabile (mail o verbale di riunione)

2. Architettura del sistema

L'architettura del sistema di archiviazione e versioning del software dipartimentale è costituita da tre componenti (tre applicazioni adottate e integrate in EQ):

- SubVersion
- Jenkins
- Sonar

L'interazione tra i sistemi è schematizzata in figura:



Subversion

Sistema open source di versioning del software.

LF

Titolo Documento : Archiviazione e versioning di software dipartimentale		
Codice Documento : AII3 CRZ 11	Tipo Documento : Linee guida	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

Sito: <http://subversion.apache.org/>

Jenkins

Modulo amministrativo per l'esecuzione ciclica di processi schedulati per il controllo del software.

Sito: <http://jenkins-ci.org/>

Sonar

Piattaforma per l'analisi del codice sorgente e della qualità dello stesso.

Sito: <http://www.sonarsource.org/>

3. Integrazione con SubVersion

Al fine di predisporre l'ambiente il Project Manager deve chiedere all'amministratore del sistema *SubVersion* l'esecuzione delle seguenti attività:

- **Creazione del Progetto**

Il Project Manager dovrà indicare il nome del Progetto.

- **Creazione dei Gruppi (facoltativa)**

Su *SubVersion* un Gruppo rappresenta una aggregazione logica di Utenze che condividono le autorizzazioni in lettura e scrittura sulle Cartelle del Progetto. Di default viene creato un Gruppo con lo stesso nome del Progetto con permessi di lettura e scrittura su tutto. Il Project Manager dovrà indicare il nome e le *Grant* per ogni Gruppo aggiuntivo eventualmente necessario.

- **Creazione delle Utenze**

Ogni utenza deve essere nominale, per ognuna il Project Manager deve fornire:

- Nome e Cognome
- Indirizzo e-mail
- Gruppo di appartenenza

Ogni progetto avrà una struttura delle cartelle già prestabilita ma all'interno delle cartelle create sono possibili variazioni a discrezione del Project Manager o del referente dei Rilasci.

La struttura standard delle cartelle è la seguente:

- **branch**

Questa cartella deve contenere i moduli per i quali si è resa necessaria una branch per interventi di MAC.

- **release**

Questa cartella deve contenere i rilasci effettuati.

- **resource**

LF

Titolo Documento : Archiviazione e versioning di software dipartimentale		
Codice Documento : AII3 CRZ 11	Tipo Documento : Linee guida	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

Questa cartella deve contenere le risorse di cui necessita il modulo o l'applicazione software. Ovviamente ne fanno parte i file presenti nella cartella "shared_lib".

- **source**
Questa cartella deve contenere i sorgenti dell'applicazione software suddivisi nei relativi moduli.
- **tag**
Questa cartella deve contenere i TAG automatici generati da *Jenkins*.
- **doc**
Questa cartella deve contenere la documentazione utile al team di sviluppo, non si tratta però di documentazione ufficiale prevista dal piano di qualità ma di tutto quanto possa essere di aiuto e supporto allo sviluppo.

L'indirizzo del server *SubVersion* è il seguente:

https://svn.equitaliaservizi.org/eqs_repo01/

Il referente dei Rilasci dovrà provvedere ad agganciare il server *SubVersion* con i propri tool di sviluppo e a sincronizzare periodicamente il repository *SubVersion* con l'ultima versione del software. Questo rappresenterà la "Mainline" e i vari moduli dovranno essere inseriti nella cartella "source".

Al momento opportuno, previsto nel piano operativo di progetto, il referente dei Rilasci deve provvedere alla creazione del TAG legato al rilascio. Il TAG deve essere creato in una sotto cartella della cartella "release". La nomenclatura prevista è la seguente:

REL_X-Y-Z_aaaa-mm-gg_h24-mi dove:

- **REL** - prefisso che indica una release;
- **X-Y-Z** - versione della release;
- **aaaa-mm-gg_h24-mi** - data e ora della creazione della release.

Esempio: **REL_1-5-0_2012-01-01_18-30**

L'utilizzo o meno dell'intero "pattern" per identificare un rilascio è lasciato alla discrezione del Project Manager.

Per ogni TAG generato di questo tipo, il referente dei Rilasci deve chiedere, per il tramite del Project Manager, all'amministratore *SubVersion* il blocco della sotto cartella creata al fine di evitare modifiche successive.

4. Integrazione con JENKINS

Il componente Jenkins avrà il compito di effettuare il tagging automatico periodico che poi consentirà di monitorare l'avanzamento dello sviluppo. Inoltre potranno essere schedate ulteriori attività di monitoraggio sulle release allo scopo di verificare le metriche sulla qualità del codice sorgente rilasciato.

Titolo Documento : Archiviazione e versioning di software dipartimentale		
Codice Documento : AI3 CRZ 11	Tipo Documento : Linee guida	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

Al fine di configurare l'ambiente il Project Manager deve completare con l'amministratore del sistema Jenkins le seguenti attività:

- **Fornire la lista dei moduli software**

Per ogni modulo software l'amministratore di sistema dovrà effettuare:

- **Creazione della "build" automatica**
Non è necessario specificare la nomenclatura poiché sarà utilizzata quella standard.
- **Assegnazione del numero di release**
Il Project Manager dovrà comunicare il numero di release. A ogni cambio di release il Project Manager dovrà chiedere la variazione all'amministratore di Jenkins.
- **Collegamento di Jenkins alla cartella "source" di SubVersion del Progetto**
Il Project Manager, in collaborazione con il referente dei Rilasci, dovrà indicare le URL di tutti i moduli software.
- **Sospensione del tag automatico**
Nel caso in cui non vi siano sviluppi in corso del sistema/servizio, il Project Manager deve comunicare all'amministratore di sospendere il tagging automatico.

Attività dell'amministratore Jenkins:

- **Nome delle build**
Da attribuire.
- **Impostazione parametri**
Impostare *sonarGroupId* fisso a *it.eqs*, *sonarArtifactId+sonarName* con il nome del progetto e *sonarVersion* con la versione comunicata dal Project Manager.
- **Impostazione della schedulazione** (con la quale la build deve essere eseguita)
Deve essere settimanale per default oppure specificata dal Project Manager.
- **Aggiungere un task ant per la creazione del file di proprietà di Jenkins** con target pari a *cppom* e build file pari a */opt/jenkins/conf/build.xml*.
- **Pubblicazione su Sonar**
Specificare la pubblicazione su Sonar dopo il termine positivo della build.
- **Impostazione del TAG automatico** con la seguente nomenclatura:
<root del progetto>/tag/ATAG_ *#{env['BUILD_ID']}*/<nome del modulo>
dove le lettere in corsivo rappresentano data e ora della creazione del TAG.

5. Integrazione con SONAR

Il componente Sonar consente di verificare la qualità del codice sorgente. Si tratta di una piattaforma web-based centralizzata dove è possibile confrontare i vari TAG effettuati, siano essi quelli automatizzati schedulati che quelli comandati ad hoc. Le metriche possono essere combinate insieme e confrontate con release precedenti.

Non è prevista nessuna attivazione specifica per SONAR, il responsabile aziendale del contratto si potrà collegare e controllare i vari moduli e applicare le metriche di qualità previste dall'eventuale capitolato di gara.

LF

Titolo Documento : Archiviazione e versioning di software dipartimentale		
Codice Documento : AII3 CRZ 11	Tipo Documento : Linee guida	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

LF

Titolo Documento : Procedura di Gestione della Manutenzione Evolutiva (MEV)		
Codice Documento : CRZ 12	Tipo Documento : Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

Macro-Processo Creazione ed Evoluzione Servizi

Procedura di Gestione della Manutenzione Evolutiva (MEV)

	<i>UNITÀ</i>	<i>NOME</i>	<i>DATA</i>
ELABORATA DA:	➤ Gruppo di lavoro per revisione procedure	➤ (*)	➤ 27.11.2012
VERIFICATA OPERATIVAMENTE DA:	➤ Responsabile Area Servizi ICT ➤ Responsabile Area Produzione	➤ FOTI Luciano ➤ MILO Francesco	➤ 04.12.2012 ➤ 04.12.2012
VERIFICATA PER CONFORMITÀ AL SGQ DA:	➤ Gestione Qualità	➤ MARCHESE Monica	➤ 27.11.2012
AUTORIZZATA DA:	➤ Responsabile Area Risorse Umane	➤ MARTUSCELLI Antonio	➤ 10.12.2012

DATA DI ENTRATA IN VIGORE	1 marzo 2013
----------------------------------	---------------------

(*) ANTOCI Laura, CEDOLA Roberto, COLICIGNO Giuliana, CUMBO Chiara, DI GIOVANNI Giuliano, FRULLINI Andrea, GASPARRO Francesco, MARCHESE Monica, MORICONI Deborah, PADULA Leonardo, PROPERZI Umberto, REBECCHINI Daniele

18

Titolo Documento : Procedura di Gestione della Manutenzione Evolutiva (MEV)		
Codice Documento : CRZ 12	Tipo Documento : Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO

<i>LISTA DI DIFFUSIONE</i>
Tutto il personale Equitalia Divisione Servizi ICT

<i>DESTINATARI DELLA PROCEDURA</i>
Tutte le funzioni aziendali di Equitalia Divisione Servizi ICT

STORIA DELLE REVISIONI:

<i>N° REVISIONE</i>	<i>DATA</i>	<i>MOTIVO</i>
1.0	01/03/2013	PRIMA STESURA

48

Titolo Documento : Procedura di Gestione della Manutenzione Evolutiva (MEV)		
Codice Documento : CRZ 12	Tipo Documento : Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

INDICE

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO	5
2. SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE	5
3. DEFINIZIONI	6
4. LISTA DEGLI APPLICATIVI	8
5. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTI APPLICABILI.....	8
6. PRINCIPI GENERALI	8
7. OSSERVANZA E GOVERNO DELLA PROCEDURA.....	8
8. LIVELLI DI SERVIZIO.....	9
9. DIAGRAMMA DELLA PROCEDURA E DESCRIZIONE ATTIVITÀ	10
9.1. Diagramma.....	10
9.2. Fasi.....	10
9.2.1. Gestione della Richiesta di MEV.....	10
9.2.1.1. Censimento, valutazione e prioritizzazione della Richiesta di MEV	10
9.2.1.2. Aggiornamento del Masterplan	10
9.2.2. Analisi di fattibilità	11
9.2.2.1. Analisi dei rischi	11
9.2.2.2. Analisi dei costi-benefici.....	11
9.2.3. Strutturazione e pianificazione del progetto	11
9.2.3.1. Strutturazione del progetto	11
9.2.3.2. Pianificazione del progetto.....	12
9.2.4. Analisi dei requisiti e SLR.....	12
9.2.4.1. Raccolta dei requisiti.....	12
9.2.4.2. Analisi dei requisiti	12
9.2.4.3. Definizione della strategia di collaudo.....	12
9.2.4.4. Validazione dei requisiti e della strategia di collaudo	12
9.2.5. Progettazione architetture, funzionale e SLA.....	12
9.2.5.1. Progettazione dell'architettura e degli SLA/OLA	13
9.2.5.2. Progettazione delle componenti funzionali e non funzionali.....	13
9.2.5.3. Redazione e approvazione del piano di collaudo e di RollOut.....	13
9.2.5.4. Redazione e approvazione dell'Outline di progettazione.....	13
9.2.6. Progettazione e analisi di dettaglio	13
9.2.6.1. Definizione dei componenti funzionali e non funzionali.....	13
9.2.6.2. Redazione del piano dei test e del piano di collaudo definitivo	13
9.2.6.3. Approvazione dell'Outline analisi di dettaglio e dei piani di test e collaudo	14
9.2.7. Sviluppo, test e manualistica	14
9.2.7.1. Codifica dei programmi ed esecuzione dei test.....	14
9.2.7.2. Aggiornamento manuali	14
9.2.7.3. Erogazione formazione e attività di comunicazione	14
9.2.7.4. Aggiornamento del Customer Service e della knowledge base	14
9.2.8. Collaudo	14
9.2.8.1. Esecuzione del collaudo.....	15
9.2.8.2. Valutazione dei risultati	15
9.2.9. RollOut e Chiusura progetto	15
9.2.9.1. Esecuzione eventuale parallelo.....	15

LF

Titolo Documento : Procedura di Gestione della Manutenzione Evolutiva (MEV)		
Codice Documento : CRZ 12	Tipo Documento : Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

9.2.9.2. Avviamento esercizio e ripresa della conduzione operativa	15
9.2.9.3. Deposito della documentazione e chiusura progetto	15
9.2.10. Produzione e approvazione degli output.....	16
10. MAPPA DEI RISCHI.....	16
11. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ	16
12. ALLEGATI	16

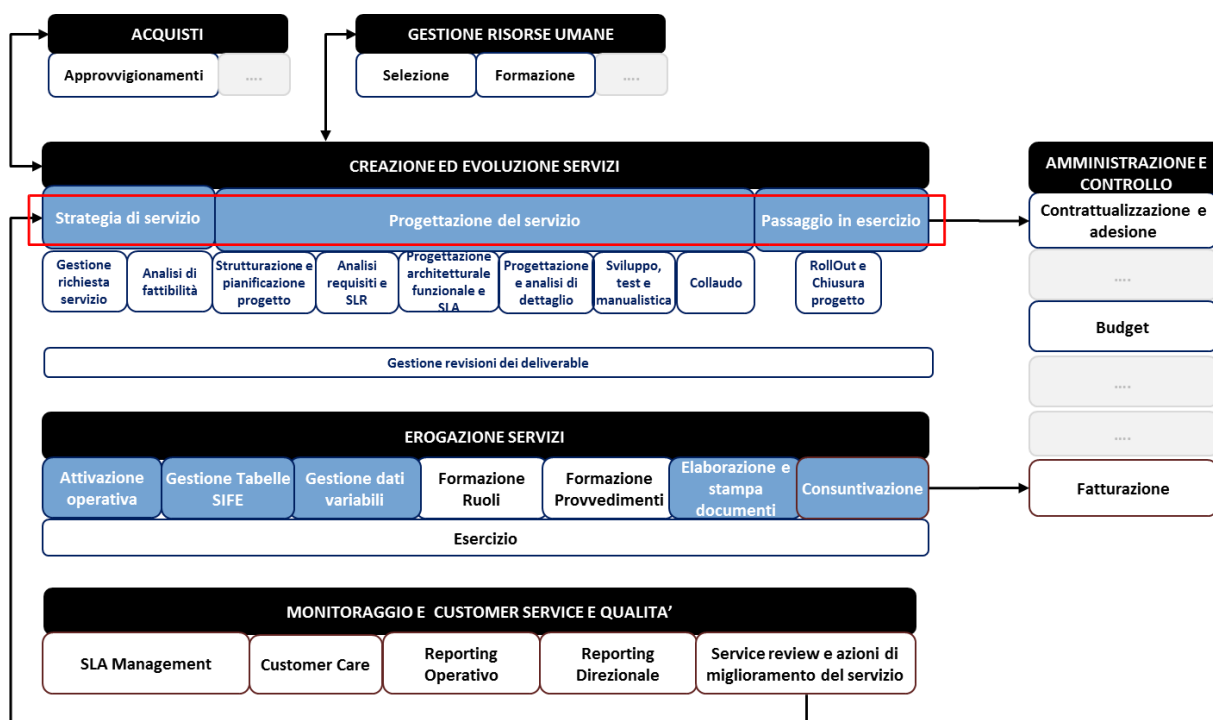
48

Titolo Documento : Procedura di Gestione della Manutenzione Evolutiva (MEV)		
Codice Documento : CRZ 12	Tipo Documento : Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Nell'ambito del macro processo di Creazione ed Evoluzione dei Servizi, viene affrontata nella presente procedura la descrizione delle principali attività relative alla *Gestione della Manutenzione Evolutiva (MEV)*.

La MEV è un processo trasversale dell'intero macro processo del quale, in funzione della dimensione e della complessità dell'intervento richiesto, ripercorre quasi tutte le fasi. Nella figura seguente è riportato quindi l'intero contesto di riferimento dei processi aziendali di cui fa parte anche il processo di MEV.



2. SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE

La *Manutenzione Evolutiva (MEV)* comprende gli interventi volti ad arricchire il sistema/servizio (di nuove funzionalità o di altre caratteristiche non funzionali, quali l'usabilità, le prestazioni, ecc.) o comunque a modificare o integrare le funzionalità del sistema/servizio. Tale manutenzione implica la realizzazione di funzioni aggiuntive d'integrazione a un sistema/servizio esistente o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione significativa e di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze. In pratica si tratta di implementazioni di uno specifico sistema informatico, sovente aggregabili fra loro, che comunque danno luogo a una nuova release/baseline del sistema/servizio iniziale.

È opportuno precisare che non sono da considerare MEV le seguenti tipologie di interventi:

- il re-engineering del sistema/servizio volto a realizzare la modifica (innovazione) sostanziale o il rimpiazzo di un servizio esistente, con completo ridisegno del modello operativo, dei livelli di servizio e delle logiche generali del servizio stesso. Rientrano in questa tipologia anche le richieste di MEV che superano un effort di 35 Function Point e che si configurano, quindi, come un nuovo progetto di creazione di un sistema/servizio;

48

Titolo Documento : Procedura di Gestione della Manutenzione Evolutiva (MEV)		
Codice Documento : CRZ 12	Tipo Documento : Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

- i piccoli interventi di manutenzione evolutiva che comprendono modifiche anche urgenti alle funzioni, realizzate con tempi e risorse contenuti (ad esempio la modifica di una transazione o di un tabulato per una diversa prospettazione dei dati); tali modifiche non comportano alcun impatto significativo sull'architettura generale delle applicazioni, sui processi o sull'organizzazione del lavoro degli utenti finali; possono comportare, a volte, una variazione, di norma molto limitata, della consistenza della baseline; questa tipologia di interventi, se urgenti, rientrano nella MAC (*Manutenzione Adeguativa e Correttiva*), se non urgenti possono rientrare in successivi e più consistenti interventi di MEV;
- la manutenzione preventiva, che riguarda le possibili non conformità che, pur non essendosi ancora manifestate, potrebbero manifestarsi. Per esempio rientrano in questa categoria i criteri di robustezza (reazione ai possibili fault provocati da manovre utente o da eventi tecnologici o quelli che riguardano il mantenimento dell'integrità dei dati); questa tipologia di intervento rientra sempre e in ogni caso nella MAC.

La presente procedura si applica con gli stessi criteri delle procedure in vigore per ciascuna fase del macroprocesso; si rimanda quindi a tutte tali procedure per la descrizione completa delle attività, i relativi deliverable e le relative RACI. Nella presente vengono semplicemente evidenziate le attività e i deliverable che, fase per fase, risultano indispensabili e quelli che rientrano nella discrezionalità del Project Manager e del Service Owner in funzione della dimensione (in termini di effort) della MEV.

Un intervento di MEV richiede in ogni caso la nomina di un Project Manager (non necessariamente la stessa risorsa che ha partecipato alla prima realizzazione del sistema/servizio), mentre il Service Owner, trattandosi di un servizio in esercizio, è già disponibile e assegnata alla conduzione del servizio stesso.

3. DEFINIZIONI

- **EQ:** Equitalia
- **QM:** Quality Management - funzione aziendale di governance per la gestione della Qualità aziendale
- **Comitato di Governance:** Comitato che comprende le funzioni di Demand Management e di Portfolio Management. E' costituito dal Capo Area ICT e dai Capi Servizio ICT coadiuvati dai ruoli di Staff dell'Area e dall'Integration Manager. Il Comitato si riunisce settimanalmente una o più volte.
- **Masterplan:** è l'applicazione con cui la Direzione aziendale monitora il portafoglio progetti e lo stato di avanzamento di ciascun progetto
- **RACI:** Matrice di assegnazione delle responsabilità per lo svolgimento delle attività della procedura:
 - **R= responsabile** – chi si attiva proattivamente per l'esecuzione dell'attività/lavoro/task e, in alcuni casi, la esegue personalmente; generalmente ce ne è uno solo per attività ma possono esservi limitati casi con più co-responsabili
 - **A= approva** – chi approva il risultato o l'output di un'attività o quello di una fase; generalmente ce ne è uno solo per attività ma possono esservi limitati casi con più co-approvatori

LF

Titolo Documento : Procedura di Gestione della Manutenzione Evolutiva (MEV)		
Codice Documento : CRZ 12	Tipo Documento : Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

- **C= collabora** – chi collabora proattivamente e talvolta esegue parte dell'attività/lavoro/task; figura analoga al responsabile ma con impatto su un'area ristretta, il suo contributo è necessario per una parte di attività, focalizzata su specifiche operazioni; 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, di eventuali criticità e dei risultati/output rilasciati, ma non concorre a eseguire il task (ad es. è in cc nelle comunicazioni), ce ne sono normalmente più di uno per attività. L'informazione è necessaria per poter eseguire propri processi distinti da quello in oggetto
- **Blank= non coinvolto** - non si indica alcuna responsabilità nei casi in cui non è necessario alcun input o richiesta nei confronti del soggetto in esame per l'esecuzione della specifica attività (ai blank è comunque possibile, ma non obbligatorio, inviare una informativa)
- **Service Creation:** insieme di processi e regole per la creazione/evoluzione di un servizio
- **Responsabile dei collaudi:** ruolo deputato a garantire la conduzione dei collaudi funzionali integrati e i livelli di affidabilità delle applicazioni da mandare in produzione
- **Team funzionale:** rappresenta le risorse coinvolte nel progetto dal Service Owner e/o dal Demand Mgr/Project Mgr, nella fase di Strutturazione del progetto, per le loro specifiche mansioni o competenze o responsabilità in base alle esigenze del progetto stesso
- **Project manager:** ruolo deputato a organizzare, pianificare, dirigere, valutare e controllare un progetto. Il ruolo prevede di:
 - definire, in collaborazione con il Service Owner, il processo che il progetto si propone di affrontare;
 - valutare i tempi e definire le fasi e le modalità di realizzazione del progetto;
 - individuare le risorse necessarie, tra quelle disponibili, per la realizzazione del progetto;
 - negoziare con gli attori del progetto obiettivi e modalità di realizzazione dello stesso;
 - coordinare le attività del gruppo di progetto;
 - informare gli attori del progetto sullo stato di avanzamento dello stesso;
 - prendere o sostenere le decisioni più idonee perché gli obiettivi del progetto siano raggiunti;
 - negoziare con le strutture di riferimento le risorse necessarie allo sviluppo del progetto;
 - monitorare lo stato di realizzazione delle diverse fasi del progetto.
- **Service Owner:** ruolo deputato a garantire l'erogabilità complessiva del servizio nei tempi e nei modi stabiliti nel macroprocesso di Creazione ed Evoluzione Servizi, con i seguenti obiettivi
 - garantire la completezza e la coerenza del modello di processo, incanalando i requisiti nell'ambito delle dinamiche progettuali;

LF

Titolo Documento : Procedura di Gestione della Manutenzione Evolutiva (MEV)		
Codice Documento : CRZ 12	Tipo Documento : Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

- favorire, in collaborazione con il Project Manager, il raccordo interfunzionale tra le diverse componenti del servizio per garantirne coerenza, completezza e sostenibilità;
- promuovere il miglioramento continuo sui servizi di competenza.
- **Tipologia di servizio:**
 - **servizio di tipologia "interna":** sono servizi erogati da una funzione interna di EQ 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 interne è ridotto (es. Lampo AdR) mentre è prevalente l'attività di presidio, monitoraggio e controllo della funzione ICT.
- **Tipologia di progetto:**
 - **nuovo servizio** (Progetto di Business): intervento volto alla realizzazione di un servizio completamente nuovo per il quale è giunta una richiesta interna o esterna;
 - **re-engineering di servizio** (Progetto di Innovazione e/o Strutturale): intervento volto a realizzare la modifica (innovazione) sostanziale o il rimpiazzo di un servizio esistente, con completo ridisegno del modello operativo, dei livelli di servizio e delle logiche del servizio stesso;
 - **manutenzione evolutiva del servizio** (MEV): intervento, su un servizio già esistente, volto ad arricchire il servizio di nuove funzionalità o di altre caratteristiche non funzionali o comunque a modificare o integrare le funzionalità del servizio.

4. LISTA DEGLI APPLICATIVI

Non sono previsti strumenti specifici. Utilizzo di MS Office e di tool di project management.

5. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTI APPLICABILI

N/A

6. PRINCIPI GENERALI

N/A

7. 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 delle proprie competenze, osservarne e farne osservare il contenuto e segnalare formalmente e tempestivamente al Service Owner o al Project Manager o al proprio Responsabile, ogni evento suscettibile di incidere sull'operatività ed

18

Titolo Documento : Procedura di Gestione della Manutenzione Evolutiva (MEV)		
Codice Documento : CRZ 12	Tipo Documento : Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

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 e 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 anche attraverso la intranet aziendale.

8. LIVELLI DI SERVIZIO

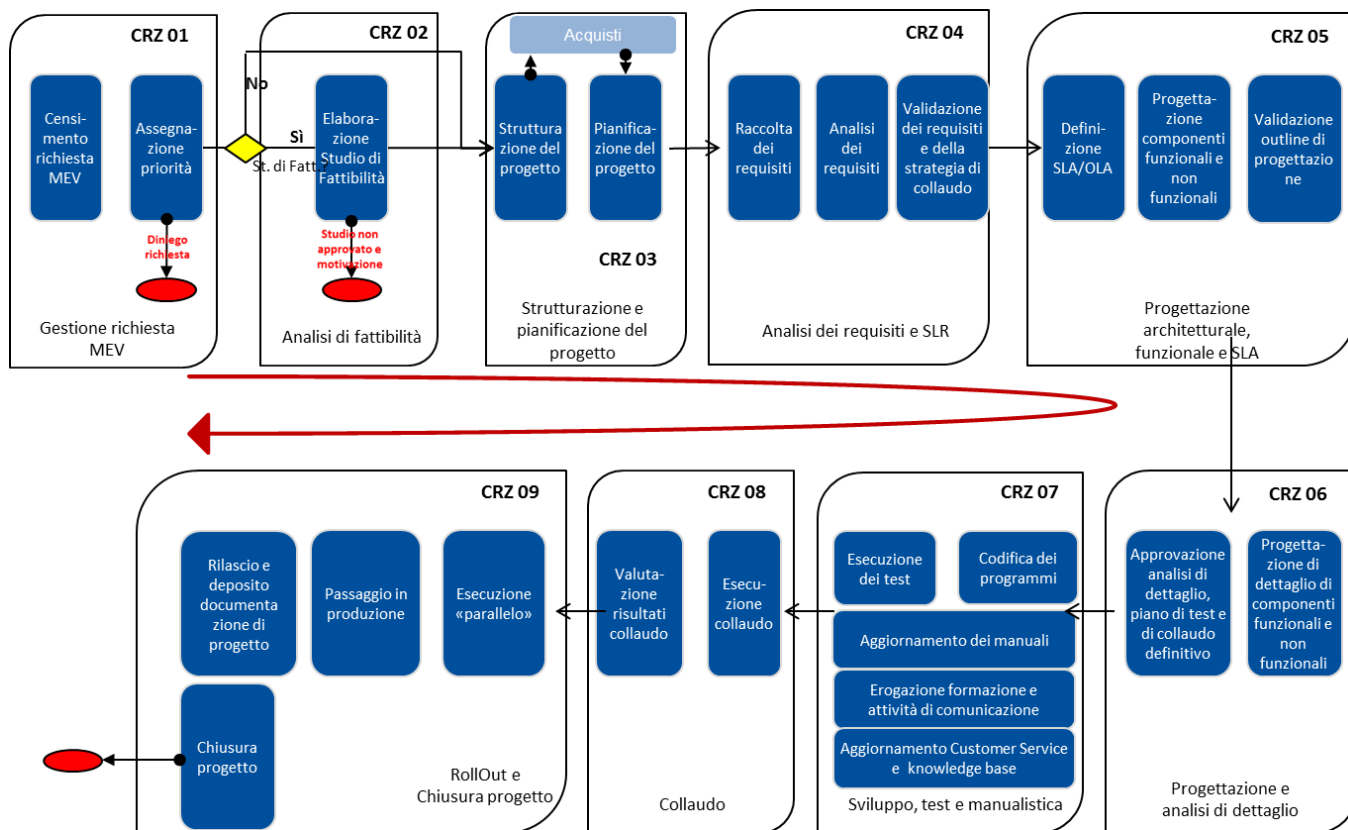
N/A

18

Titolo Documento : Procedura di Gestione della Manutenzione Evolutiva (MEV)		
Codice Documento : CRZ 12	Tipo Documento : Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

9. DIAGRAMMA DELLA PROCEDURA E DESCRIZIONE ATTIVITÀ

9.1. DIAGRAMMA



9.2. FASI

9.2.1. Gestione della Richiesta di MEV

È la prima fase del ciclo di vita del progetto. Il Comitato di Governance, per il tramite di un Demand Manager, effettua il censimento e una prima valutazione della richiesta di MEV; a seguito della valutazione può essere assegnata una priorità alla richiesta o la stessa viene respinta dandone comunicazione al committente.

9.2.1.1. Censimento, valutazione e prioritizzazione della Richiesta di MEV

Viene effettuata una prima valutazione d'impatto della richiesta relativamente ai servizi già in corso di erogazione, al possibile impegno di risorse aziendali (budget e risorse umane) e alle eventuali altre richieste pervenute.

Quando la richiesta è considerata accettata viene censita nel sistema di gestione e sottoposta all'attenzione del Comitato di Governance.

La richiesta di MEV, formalizzata e censita, viene presentata al Comitato di Governance dove viene discussa e le viene assegnata una priorità o secondo valutazioni discrezionali o seguendo le linee guida riportate nelle "Linee Guida per la Gestione della Priorità dei Progetti".

9.2.1.2. Aggiornamento del Masterplan

Il Comitato di Governance, una volta accettata la Richiesta di MEV, ha la responsabilità di aggiornare il Masterplan aziendale con tutti i dati relativi allo stato del progetto disponibili

48

Titolo Documento : Procedura di Gestione della Manutenzione Evolutiva (MEV)		
Codice Documento : CRZ 12	Tipo Documento : Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

in questa fase. Il Comitato di Governance è tenuto a verificare l'aggiornamento del Masterplan con i dati del progetto al termine di ciascuna fase dell'intero ciclo di gestione della MEV.

Già in questa fase, per la realizzazione di una MEV, il Comitato di Governance procede con la nomina del Project Manager e lo assegna al progetto.

Procedura di riferimento: **CRZ 01** *Gestione della Richiesta Servizio*

Output di fase: il Comitato può valutare la necessità di attivare un breve Studio di Fattibilità (generalmente non è necessario per una MEV, ma può essere opportuno in caso di un effort significativo) oppure avvia immediatamente l'iniziativa progettuale a partire dalla fase di Pianificazione e Strutturazione Progetto.

9.2.2. Analisi di fattibilità

Lo studio di fattibilità deve realizzare un sostanziale abbattimento dei rischi di progetto e il miglioramento della qualità e dell'efficienza del progetto stesso.

Nella maggioranza dei casi non è necessario, per una richiesta di MEV, realizzare uno studio di fattibilità. Nel caso le dimensioni in termini di effort e di complessità del progetto lo richiedano, gli argomenti da approfondire per una MEV sono essenzialmente l'analisi dei rischi e l'analisi costi-benefici.

9.2.2.1. Analisi dei rischi

Il Project Manager e il Service Owner, congiuntamente, devono individuare i fattori di rischio del progetto di MEV, effettuarne una valutazione e classificazione e stabilirne, infine, le modalità di gestione e neutralizzazione.

9.2.2.2. Analisi dei costi-benefici

Anche su questo tema il Project Manager e il Service Owner devono congiuntamente effettuare una valutazione dei benefici attesi, una stima dei costi e un'analisi complessiva dell'investimento.

Procedura di riferimento: **CRZ 02** *Analisi di Fattibilità*

Output di fase: il Comitato può valutare di non approvare il documento di fattibilità e chiudere o rinviare il progetto oppure avvia immediatamente il progetto.

9.2.3. Strutturazione e pianificazione del progetto

È la prima fase del ciclo di vita del progetto e avvia le attività progettuali. In questa fase inizia l'elaborazione del Project Charter, si apportano i primi aggiornamenti alla Scheda Servizio esistente sulla base degli interventi di MEV richiesti e viene elaborato il Piano di Progetto. Trattandosi di MEV di un sistema/servizio esistente, il Project Manager deve recuperare dal repository documentale tutti i documenti disponibili relativi alla Creazione del sistema/servizio stesso.

9.2.3.1. Strutturazione del progetto

Inizia l'elaborazione del Project Charter. Per una MEV, durante la fase di strutturazione del progetto, è importante effettuare l'identificazione dei rischi, la definizione della WBS attraverso l'individuazione delle componenti da realizzare e delle attività da svolgere, la definizione della organizzazione di progetto con la OBS.

Titolo Documento : Procedura di Gestione della Manutenzione Evolutiva (MEV)		
Codice Documento : CRZ 12	Tipo Documento : Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

9.2.3.2. Pianificazione del progetto

L'attività comprende, ai fini di una MEV, l'elaborazione del Piano dettagliato di Progetto e il piano di gestione dei rischi. Nel primo piano vengono definite le risorse assegnate al progetto in termini di gruppo di lavoro e di budget. Nel secondo vengono descritti i rischi, effettuata una loro valutazione e proposte le azioni per contrastarli o neutralizzarli.

Procedura di riferimento: **CRZ 03** *Strutturazione e pianificazione del progetto*

Output di fase: l'approvazione del Project Charter, la formulazione del budget di progetto e la Scheda Servizio aggiornata.

9.2.4. Analisi dei requisiti e SLR

La fase di Analisi dei Requisiti e SLR ha l'obiettivo di raccogliere, analizzare e specificare i requisiti di business e dei service level di un servizio da erogare a fronte della richiesta di MEV.

9.2.4.1. Raccolta dei requisiti

Tutti gli interessati (gli utenti del sistema/servizio e gli sviluppatori) comunicano tra di loro per definire gli interventi di MEV da realizzare. L'attività dovrebbe essere facilitata dalla conoscenza che gli utenti già hanno del sistema/servizio, ma proprio per questa ragione spesso accadono errori di comunicazione tra utenti e sviluppatori con ovvie conseguenze negative nelle fasi successive della realizzazione dell'evoluzione del sistema.

9.2.4.2. Analisi dei requisiti

L'attività prevede di analizzare e dettagliare tutti i requisiti di MEV raccolti:

- i requisiti funzionali
- i requisiti non funzionali
- i requisiti di servizio (SLR)
- i requisiti del modello operativo o di erogazione del servizio.

9.2.4.3. Definizione della strategia di collaudo

L'attività prevede, in collaborazione tra Project Manager e Responsabile dei Collaudi, la definizione della metodologia e degli obiettivi del collaudo del sistema/servizio su cui è stata implementata l'evoluzione e una definizione di massima dell'ambiente di collaudo, della tipologia di test da eseguire e dei criteri di valutazione dei risultati.

9.2.4.4. Validazione dei requisiti e della strategia di collaudo

La validazione dei requisiti e della strategia di collaudo viene effettuata dal team di progetto con il committente attraverso un'attività congiunta di revisione dei documenti.

Procedura di riferimento: **CRZ 04** *Analisi dei requisiti e SLR*

Output di fase: l'approvazione e i documenti di Outline Requirements e Strategia di Collaudo, Project Charter e Scheda Servizio aggiornati.

9.2.5. Progettazione architettuale, funzionale e SLA

La fase di Progettazione Architettuale, Funzionale e SLA o di progettazione concettuale ha l'obiettivo di tradurre i requisiti validati dal cliente nella fase precedente nelle modalità in cui il servizio e il software applicativo si evolverà. In questa fase viene anche elaborata la strategia di RollOut che nel caso di MEV è di fatto un *parallelo* fra vecchio e nuovo sistema.

LF

Titolo Documento : Procedura di Gestione della Manutenzione Evolutiva (MEV)		
Codice Documento : CRZ 12	Tipo Documento : Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

9.2.5.1. Progettazione dell'architettura e degli SLA/OLA

È generalmente abbastanza raro che una MEV richieda modifiche architetturelle a un sistema/servizio, è abbastanza comune invece la richiesta di variazioni o implementazioni degli SLA e degli OLA. In questa attività vengono disegnati gli interventi da effettuare nei singoli sottosistemi interessati dalla richiesta di modifiche.

9.2.5.2. Progettazione delle componenti funzionali e non funzionali

L'attività comprende la progettazione concettuale degli algoritmi, del modello logico dei dati, delle interfacce (molto raro), delle componenti non funzionali e del modello di erogazione del servizio interessati dalla richiesta di modifiche.

9.2.5.3. Redazione e approvazione del piano di collaudo e di RollOut

La redazione del piano di collaudo, anche e soprattutto per una richiesta di MEV, rappresenta una delle attività più importanti dell'intero ciclo di sviluppo di un sistema/servizio. Devono essere stabiliti i requisiti del collaudo, definiti i test da eseguire e le metriche di monitoraggio dei risultati ottenuti.

La strategia di RollOut, se il Project Manager e le caratteristiche del progetto richiedono lo svolgimento di questa fase, definisce le modalità di conduzione dell'esercizio in parallelo tra vecchio e nuovo sistema.

9.2.5.4. Redazione e approvazione dell'Outline di progettazione

Terminata l'attività di progettazione dei livelli di servizio (SLA) e dei singoli componenti del sistema (funzionali e non funzionali) eventualmente interessati dalla MEV, il Project Manager deve coordinare la redazione delle specifiche di progettazione (Outline) e chiederne l'approvazione.

Procedura di riferimento: **CRZ 05** *Progettazione Architetturelle, Funzionale e SLA*

Output di fase: l'approvazione e i documenti di Outline di progettazione, del Piano di collaudo V.0 e della eventuale Strategia di RollOut.

9.2.6. Progettazione e analisi di dettaglio

La fase di progettazione procedurale ha l'obiettivo di tradurre le specifiche della progettazione concettuale di alto livello in specifiche di dettaglio finalizzate alla successiva fase di sviluppo e codifica delle funzioni, di realizzazione fisica delle strutture dati, delle interfacce e dei vincoli imposti al sistema/servizio in corso di realizzazione.

9.2.6.1. Definizione dei componenti funzionali e non funzionali

Comprende tutte le attività di definizione di dettaglio delle diverse componenti funzionali (algoritmi, strutture fisiche dei dati, interfacce) e non funzionali interessate dalla richiesta di MEV.

9.2.6.2. Redazione del piano dei test e del piano di collaudo definitivo

Il Project Manager coordina la redazione del piano di collaudo interno (piano dei test) da effettuare al termine dell'attività di Sviluppo e redige con il Responsabile dei collaudi il piano di collaudo definitivo dell'intero sistema/servizio.

Titolo Documento : Procedura di Gestione della Manutenzione Evolutiva (MEV)		
Codice Documento : CRZ 12	Tipo Documento : Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

9.2.6.3. Approvazione dell'Outline analisi di dettaglio e dei piani di test e collaudo

Terminata l'attività di redazione dei documenti gli stessi vengono portati all'approvazione del Comitato di Governance. Il piano definitivo di collaudo deve essere approvato anche dal committente della MEV.

Procedura di riferimento: **CRZ 06 Progettazione e analisi di dettaglio**

Output di fase: l'approvazione e i documenti dell'Outline analisi di dettaglio, del Piano dei test e del Piano di collaudo definitivo.

9.2.7. Sviluppo, test e manualistica

È la fase che comprende la gestione di tutte le attività di realizzazione finale della MEV: l'implementazione dei moduli di sistema, l'esecuzione dei relativi test e l'aggiornamento della documentazione dei manuali di esercizio e del manuale utente.

Potrebbe essere necessario svolgere attività di change management relativamente all'erogazione di corsi formativi e alla comunicazione.

9.2.7.1. Codifica dei programmi ed esecuzione dei test

L'attività prevede la codifica dei programmi interessati dalla MEV sulla base delle specifiche di dettaglio presenti nel relativo documento.

Terminata la codifica, sulla base del piano dei test approvato, devono essere eseguiti tutti gli unit test, il system test e l'integration test e gli eventuali test di carico e usabilità.

9.2.7.2. Aggiornamento manuali

In funzione degli interventi effettuati sul sistema/servizio devono essere aggiornati sia il manuale utente che i manuali operativi (installazione ed esercizio) ed eventualmente deve essere aggiornata la procedura operativa relativa all'erogazione del servizio.

9.2.7.3. Erogazione formazione e attività di comunicazione

Sono attività opzionali che dipendono dalle caratteristiche della MEV in termini di dimensione, complessità e di valore di business.

9.2.7.4. Aggiornamento del Customer Service e della knowledge base

È un'attività opzionale che dipende dalle caratteristiche della MEV e che, in funzione delle funzionalità modificate, comporta l'eventuale aggiornamento dell'operatività del Customer Service e della base informativa di knowledge.

Procedura di riferimento: **CRZ 07 Sviluppo, test e manualistica**

Output di fase: il report dei test eseguiti, il Project Charter aggiornato, gli eventuali manuali utente e operativi aggiornati, la procedura operativa aggiornata, l'aggiornamento del Customer Service e della knowledge base e, se svolta, il report dell'attività di formazione e comunicazione.

9.2.8. Collaudo

Il Collaudo verifica la rispondenza del sistema/servizio ai requisiti approvati in termini funzionali, non funzionali, di esercibilità e di non regressione.

LF

Titolo Documento : Procedura di Gestione della Manutenzione Evolutiva (MEV)		
Codice Documento : CRZ 12	Tipo Documento : Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

9.2.8.1. Esecuzione del collaudo

Vengono eseguite tutte le tipologie di collaudo previste nel Piano di collaudo definitivo, vengono classificati e registrati gli errori rilevati e viene tentata la relativa correzione. Al termine, viene prodotto un report con tutti i risultati di tutti i collaudi eseguiti.

9.2.8.2. Valutazione dei risultati

Viene valutato il corretto livello di copertura del collaudo rispetto ai requisiti. Se il Cliente considera positivi i risultati ottenuti e non ritiene di proporre ulteriori modifiche si procede con l'approvazione formale del collaudo e il passaggio alla fase successiva del processo. Se il Cliente non considera positivamente il collaudo effettuato si rende necessario o un ritorno alla fase di progettazione per l'eliminazione delle anomalie riscontrate o alla fase di analisi dei requisiti e un riciclo delle attività svolte per adeguare il sistema/servizio alle Change request formulate in collaudo.

Procedura di riferimento: **CRZ 08 Collaudo**

Output di fase: il report e il verbale di collaudo, il Project Charter aggiornato.

9.2.9. RollOut e Chiusura progetto

In caso di MEV è abbastanza impropria e inusuale l'attività di RollOut, intesa come esercizio del sistema ed erogazione del servizio nella configurazione base presso utenze pilota. Generalmente, se si ritiene opportuno, si pianifica e si svolge un'attività di parallelo, vecchio e nuovo sistema, per verificare i reali benefici introdotti dalle modifiche realizzate e il corretto funzionamento dell'intero sistema.

La fase rappresenta l'atto finale del progetto. Si rilascia il sistema/servizio modificato dalla MEV nell'ambiente di esercizio e l'erogazione del servizio inizia con le nuove funzioni. Si procede con la chiusura delle attività progettuali effettuando il deposito di tutta la documentazione di progetto e redigendo il verbale di chiusura progetto.

9.2.9.1. Esecuzione eventuale parallelo

In funzione delle modifiche apportate al sistema/servizio con la MEV realizzata può essere opportuno eseguire un "parallelo" tra vecchio e nuovo sistema per verificare il corretto funzionamento del sistema aggiornato con le funzionalità modificate.

9.2.9.2. Avviamento esercizio e ripresa della conduzione operativa

L'attività comporta l'esecuzione di tutte le operazioni necessarie alla messa in produzione del sistema/servizio aggiornato dalla MEV valutando e approntando l'ambiente e l'operatività secondo le esigenze, se modificate, del sistema. Viene ripresa, con il "nuovo" sistema la conduzione funzionale e operativa del servizio.

9.2.9.3. Deposito della documentazione e chiusura progetto

Il Project Manager deve rilasciare e depositare nel repository aziendale tutta la documentazione relativa al progetto secondo gli standard e le regole di versioning. Al termine, redige il verbale di chiusura del progetto sottoponendolo all'approvazione del Comitato di Governance.

Procedura di riferimento: **CRZ 09 RollOut e Chiusura progetto**

Output di fase: se eseguito il parallelo l'Acceptance test e, in ogni caso, il Project Charter aggiornato, il manuale utente aggiornato, manuali di esercizio e procedura operativa aggiornati, la Scheda Servizio definitiva, il verbale di chiusura progetto.

Titolo Documento : Procedura di Gestione della Manutenzione Evolutiva (MEV)		
Codice Documento : CRZ 12	Tipo Documento : Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

9.2.10. Produzione e approvazione degli output

Il responsabile di ciascuna attività, identificato al punto 11. Matrice delle Responsabilità di ciascuna procedura di riferimento per ciascuna fase, è tenuto, tra gli altri compiti specifici del progetto, ad accertarsi che la produzione dei documenti nell'ambito dell'attività stessa avvenga con le modalità stabilite nella procedura [CRZ 11 Gestione delle Revisioni dei Deliverable](#). È tenuto inoltre alla identificazione dei soggetti incaricati dell'approvazione (formale o informale) degli output di attività e alla verifica del rispetto dei tempi di approvazione stabiliti con le modalità di cui al punto [9.2.6.3 Modalità di approvazione degli output](#) della procedura [CRZ 03 Strutturazione e Pianificazione del Progetto](#).

10. MAPPA DEI RISCHI

N/A

11. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

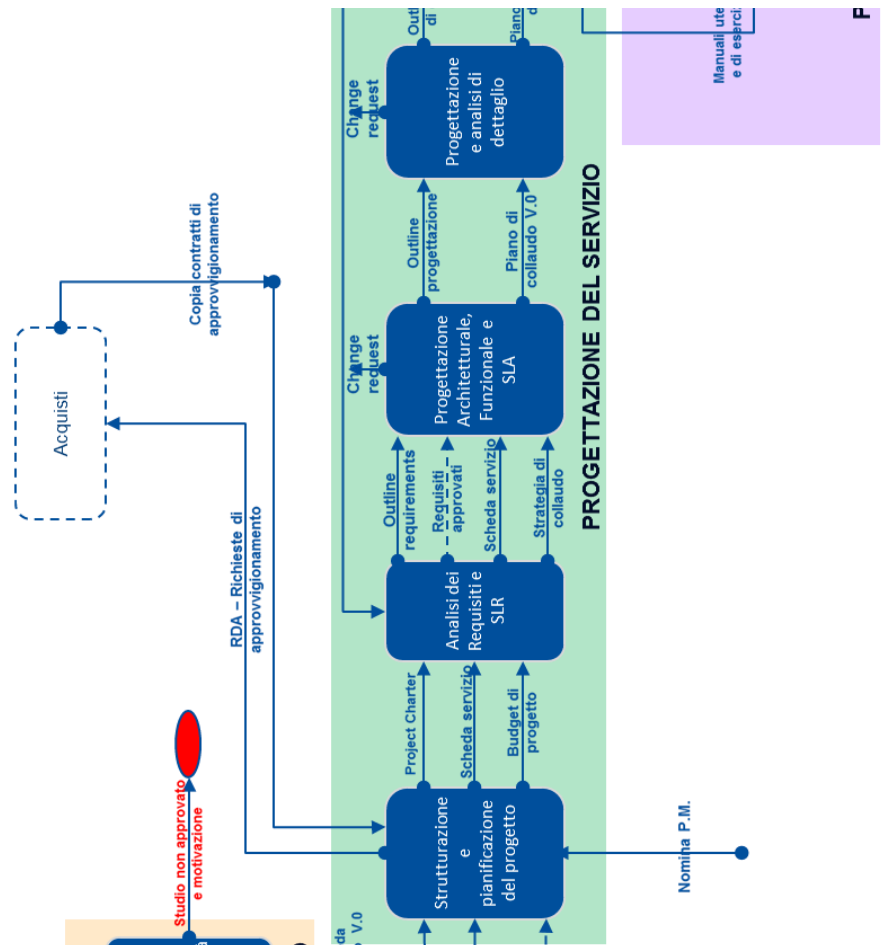
Si applica la matrice delle responsabilità prevista per ciascuna fase nella procedura di riferimento indicata.

12. ALLEGATI

Tutti gli allegati come previsti nelle procedure di riferimento per ciascuna delle fasi progettuali.

18

Titolo Documento : Procedura di Gestione della Manutenzione Evolutiva (MEV)		
Codice Documento : CRZ 12	Tipo Documento : Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE



Titolo Documento: Procedura di Gestione della Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)		
Codice Documento: CRZ 13	Tipo Documento: Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

Macro-Processo Creazione ed Evoluzione Servizi

Procedura di Gestione della Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)

	UNITÀ	NOME	DATA
ELABORATA DA:	➤ Gruppo di lavoro per revisione procedure	➤ (*)	➤ 12/02/2013
VERIFICATA OPERATIVAMENTE DA:	➤ Responsabile Area Servizi ICT ➤ Responsabile Area Produzione	➤ FOTI Luciano ➤ MILO Francesco	➤ 25/02/2013 ➤ 25/02/2013
VERIFICATA PER CONFORMITÀ AL SGQ DA:	➤ Gestione Qualità	➤ MARCHESE Monica	➤ 12/02/2013
AUTORIZZATA DA:	➤ Responsabile Area Risorse Umane	➤ MARTUSCELLI Antonio	➤ 28/02/2013

DATA DI ENTRATA IN VIGORE	1 marzo 2013
----------------------------------	---------------------

(*) ANTOCI Laura, CEDOLA Roberto, COLICIGNO Giuliana, CUMBO Chiara, DI GIOVANNI Giuliano, FRULLINI Andrea, GASPARRO Francesco, MARCHESE Monica, MORICONI Deborah, PADULA Leonardo, PROPERZI Umberto, REBECCHINI Daniele

Titolo Documento: Procedura di Gestione della Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)		
Codice Documento: CRZ 13	Tipo Documento: Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO

<i>LISTA DI DIFFUSIONE</i>
Tutto il personale Equitalia Divisione Servizi ICT

<i>DESTINATARI DELLA PROCEDURA</i>
Tutte le funzioni aziendali di Equitalia Divisione Servizi ICT

STORIA DELLE REVISIONI:

<i>N° REVISIONE</i>	<i>DATA</i>	<i>MOTIVO</i>
1.0	01/03/2013	

48

Titolo Documento: Procedura di Gestione della Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)		
Codice Documento: CRZ 13	Tipo Documento: Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

INDICE

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO	4
2. SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE	4
3. DEFINIZIONI	5
4. LISTA DEGLI APPLICATIVI	7
5. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTI APPLICABILI.....	7
6. PRINCIPI GENERALI	7
7. OSSERVANZA E GOVERNO DELLA PROCEDURA.....	7
8. LIVELLI DI SERVIZIO.....	8
9. DIAGRAMMA DELLA PROCEDURA E DESCRIZIONE ATTIVITÀ	10
9.1. Diagramma.....	10
9.2. Attività	11
9.2.1. Ricezione anomalia e classificazione.....	11
9.2.2. Analisi tecnica dell'intervento	12
9.2.3. Realizzazione delle modifiche	13
9.2.4. Chiusura del bug	14
9.3. Manutenzione adeguativa e migliorativa	15
10. MAPPA DEI RISCHI.....	16
11. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ	16
12. ALLEGATI	16

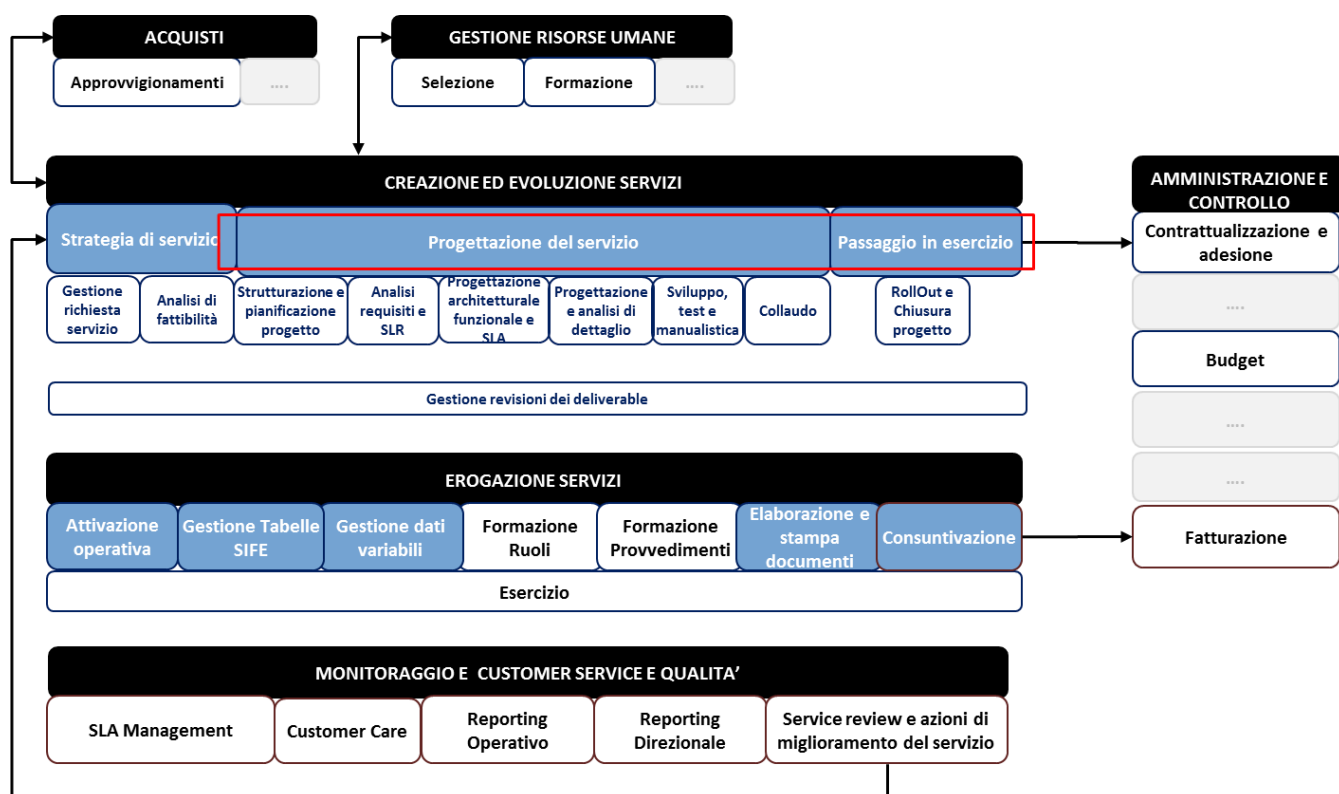
LF

Titolo Documento: Procedura di Gestione della Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)		
Codice Documento: CRZ 13	Tipo Documento: Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Nell'ambito del macro processo di Creazione ed Evoluzione dei Servizi, viene affrontata nella presente procedura la descrizione delle principali attività relative alla *Gestione della Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)*.

La MAC è un processo trasversale ai processi di Progettazione e Passaggio in Esercizio del servizio dei quali, in funzione della dimensione e della complessità dell'intervento richiesto, ripercorre quasi tutte le fasi. Nella figura seguente è riportato quindi il contesto di riferimento dei processi aziendali di cui fa parte anche il processo di MAC.



2. SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE

Il processo di governo e gestione della Manutenzione Adeguativa e Correttiva ha l'obiettivo di definire le modalità operative di esecuzione delle attività di manutenzione, sia essa ordinaria o straordinaria, di un sistema/servizio.

La responsabilità del processo di MAC è della funzione IT.

Gli obiettivi di un processo di MAC sono:

- mantenere operativa la soluzione (software) attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione delle malfunzioni;
- assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni, per esempio quando un programma non ha prestazioni adeguate al livello di servizio richiesto e ciò viene percepito come una malfunzione, richiedendo un intervento di correzione;
- garantire l'evoluzione tecnico funzionale della soluzione software (in questo contesto definita come manutenzione adeguativa), per esempio il passaggio da un'architettura client-server a un'architettura web-based;
- fornire servizi di supporto per risolvere tempestivamente problemi relativi a malfunzioni ed errori;

48

Titolo Documento: Procedura di Gestione della Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)		
Codice Documento: CRZ 13	Tipo Documento: Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

- assicurare l'aggiornamento periodico del sistema/servizio, attraverso il miglioramento della sua funzionalità, affidabilità ed efficienza a parità di funzioni svolte (manutenzione migliorativa). L'aggiornamento presuppone il rilascio di nuove versioni e/o correzioni del sistema/servizio.

3. DEFINIZIONI

- **EQ:** Equitalia
- **QM:** Quality Management - funzione aziendale di governance per la gestione della Qualità aziendale
- **Comitato di Governance:** Comitato che comprende le funzioni di Demand Management e di Portfolio Management. E' costituito dal Capo Area ICT e dai Capi Servizio ICT coadiuvati dai ruoli di Staff dell'Area e dall'Integration Manager. Il Comitato si riunisce settimanalmente una o più volte.
- **Masterplan:** è l'applicazione con cui la Direzione aziendale monitora il portafoglio progetti e lo stato di avanzamento di ciascun progetto
- **RACI:** Matrice di assegnazione delle responsabilità per lo svolgimento delle attività della procedura:
 - **R= responsabile** – chi si attiva proattivamente per l'esecuzione dell'attività/lavoro/task e, in alcuni casi, la esegue personalmente; generalmente ce ne è uno solo per attività ma possono esservi limitati casi con più co-responsabili
 - **A= approva** – chi approva il risultato o l'output di un'attività o quello di una fase; generalmente ce ne è uno solo per attività ma possono esservi limitati casi con più co-approvatori
 - **C= collabora** – chi collabora proattivamente e talvolta esegue parte dell'attività/lavoro/task; figura analoga al responsabile ma con impatto su un'area ristretta, il suo contributo è necessario per una parte di attività, focalizzata su specifiche operazioni; 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, di eventuali criticità e dei risultati/output rilasciati, ma non concorre a eseguire il task (ad es. è in cc nelle comunicazioni), ce ne sono normalmente più di uno per attività. L'informazione è necessaria per poter eseguire propri processi distinti da quello in oggetto
 - **Blank= non coinvolto** - non si indica alcuna responsabilità nei casi in cui non è necessario alcun input o richiesta nei confronti del soggetto in esame per l'esecuzione della specifica attività (ai blank è comunque possibile, ma non obbligatorio, inviare una informativa)
- **Service Creation:** insieme di processi e regole per la creazione/evoluzione di un servizio
- **Responsabile dei collaudi:** ruolo deputato a garantire la conduzione dei collaudi funzionali integrati e i livelli di affidabilità delle applicazioni da mandare in produzione

LF

Titolo Documento: Procedura di Gestione della Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)		
Codice Documento: CRZ 13	Tipo Documento: Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

- **Team funzionale:** rappresenta le risorse coinvolte nel progetto dal Service Owner e/o dal Demand Mgr/Project Mgr, nella fase di Strutturazione del progetto, per le loro specifiche mansioni o competenze o responsabilità in base alle esigenze del progetto stesso
- **Project manager:** ruolo deputato a organizzare, pianificare, dirigere, valutare e controllare un progetto. Il ruolo prevede di:
 - definire, in collaborazione con il Service Owner, il processo che il progetto si propone di affrontare;
 - valutare i tempi e definire le fasi e le modalità di realizzazione del progetto;
 - individuare le risorse necessarie, tra quelle disponibili, per la realizzazione del progetto;
 - negoziare con gli attori del progetto obiettivi e modalità di realizzazione dello stesso;
 - coordinare le attività del gruppo di progetto;
 - informare gli attori del progetto sullo stato di avanzamento dello stesso;
 - prendere o sostenere le decisioni più idonee perché gli obiettivi del progetto siano raggiunti;
 - negoziare con le strutture di riferimento le risorse necessarie allo sviluppo del progetto;
 - monitorare lo stato di realizzazione delle diverse fasi del progetto.
- **Service Owner:** ruolo deputato a garantire l'erogabilità complessiva del servizio nei tempi e nei modi stabiliti nel macroprocesso di Creazione ed Evoluzione Servizi, con i seguenti obiettivi
 - garantire la completezza e la coerenza del modello di processo, incanalando i requisiti nell'ambito delle dinamiche progettuali;
 - favorire, in collaborazione con il Project Manager, il raccordo interfunzionale tra le diverse componenti del servizio per garantirne coerenza, completezza e sostenibilità;
 - promuovere il miglioramento continuo sui servizi di competenza.
- **Tipologia di servizio:**
 - **servizio di tipologia "interna":** sono servizi erogati da una funzione interna di EQ. 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 interne è ridotto (es. Lampo AdR) mentre è prevalente l'attività di presidio, monitoraggio e controllo della funzione ICT.
- **Tipologia di progetto:**
 - **nuovo servizio** (Progetto di Business): intervento volto alla realizzazione di un servizio completamente nuovo per il quale è giunta una richiesta interna o esterna;
 - **re-engineering di servizio** (Progetto di Innovazione e/o Strutturale): intervento volto a realizzare la modifica (innovazione) sostanziale o il rimpiazzo di un servizio esistente, con completo ridisegno del modello operativo, dei livelli di servizio e delle logiche del servizio stesso;
 - **manutenzione evolutiva del servizio** (MEV): intervento, su un servizio già esistente, volto ad arricchire il servizio di nuove funzionalità o di altre caratteristiche non funzionali o comunque a modificare o integrare le funzionalità del servizio.

LF

Titolo Documento: Procedura di Gestione della Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)		
Codice Documento: CRZ 13	Tipo Documento: Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

- **Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)**, comprende:
 - la Manutenzione Correttiva per il ripristino delle funzionalità fornite dal sistema/servizio in esercizio venute meno a seguito di malfunzionamenti;
 - la Manutenzione Adeguativa per il mantenimento delle funzionalità presenti in un sistema/servizio a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnico, organizzativo e normativo;
 - la Manutenzione Migliorativa per il miglioramento delle prestazioni e della qualità di un sistema/servizio a parità di funzioni svolte.
- **Sistema di gestione dei ticket:** sistema applicativo (Siebel) utilizzato da EQ per la gestione dei ticket afferenti i processi ITIL di event, incident, problem management, request fulfilment.
- **Bugzilla:** sistema open source di bug tracking, di tipo general purpose.
- **Team di Manutenzione:** aree funzionali ICT che hanno in carico la responsabilità della gestione delle applicazioni.
- **Workaround:** risposta reattiva all'accadimento di un evento negativo. Si distingue dal piano delle riposte preventive ai rischi per il fatto che il workaround non è pianificato in anticipo.
Soluzione temporanea che permette al Cliente di continuare a operare nonostante un problema/malfunzionamento al sistema/servizio.

4. LISTA DEGLI APPLICATIVI

Sistema EQ di gestione dei ticket. Bugzilla. Utilizzo di MS Office e di tool di process modeling.

5. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTI APPLICABILI

- CNIPA - Dizionario delle Forniture ICT – Manutenzione Correttiva e Adeguativa (1.2.2 MAC Manutenzione correttiva ed adeguativa v4_0)

6. PRINCIPI GENERALI

N/A

7. 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 delle proprie competenze, osservarne e farne osservare il contenuto e segnalare formalmente e tempestivamente al Service Owner o al Project Manager 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.

48

Titolo Documento: <i>Procedura di Gestione della Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)</i>		
Codice Documento: CRZ 13	Tipo Documento: <i>Procedura</i>	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

Ciascun Servizio aziendale è responsabile della veridicità, autenticità e 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 anche attraverso la intranet aziendale.

8. LIVELLI DI SERVIZIO

La tabella che segue evidenzia i livelli di servizio previsti per le attività di Manutenzione Correttiva per la risoluzione dei malfunzionamenti.

Ore o giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione allo stato "accettato" o "rifiutato"		
	Ottimale (80% dei casi)	Max (100% dei casi)
Emergenza / Alto	2 ore	4 ore
Grave / Medio	4 ore	8 ore
Normale / Basso	8 ore	16 ore
Ore o giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione allo stato "chiuso" o "terminato con difetto"		
	Ottimale (80% dei casi)	Max (100% dei casi)
Emergenza / Alto	4 ore	8 ore
Grave / Medio	1 giorno	2 giorni
Normale / Basso	2 giorni	4 giorni
Giorni lavorativi dalla richiesta "presa in carico difetto" al rilascio della soluzione		
	Ottimale (80% dei casi)	Max (100% dei casi)
Emergenza / Alto	1 giorno	3 giorni
Grave / Medio	5 giorni	10 giorni
Normale / Basso	10 giorni	20 giorni

Laddove i livelli di gravità/priorità dei guasti/malfunzionamenti (incident) sono:

- **Emergenza/Alto** → Guasti o errori bloccanti
- **Grave/Medio** → Malfunzionamenti che comportano l'indisponibilità, o funzionamento degradato, di funzionalità critiche per gli utenti
- **Normale/Basso** → Malfunzionamenti che comportano l'indisponibilità, o funzionamento degradato, di funzionalità non critiche per gli utenti.

I livelli sono classificati in base alla seguente matrice:

LF

Categoria di malfunzionamento				
Impatto	Categoria 1	Categoria 2	Categoria 3	Categoria 4
1	A	A	M	B
2	A	M	B	B
3	M	B	B	B

L'impatto misura l'entità dei danni subiti dal business. I fattori che possono determinare l'impatto sono:

- numero di utenti colpiti
- numero di funzionalità/servizi colpiti
- livello di perdita economica/finanziaria cui si va incontro.

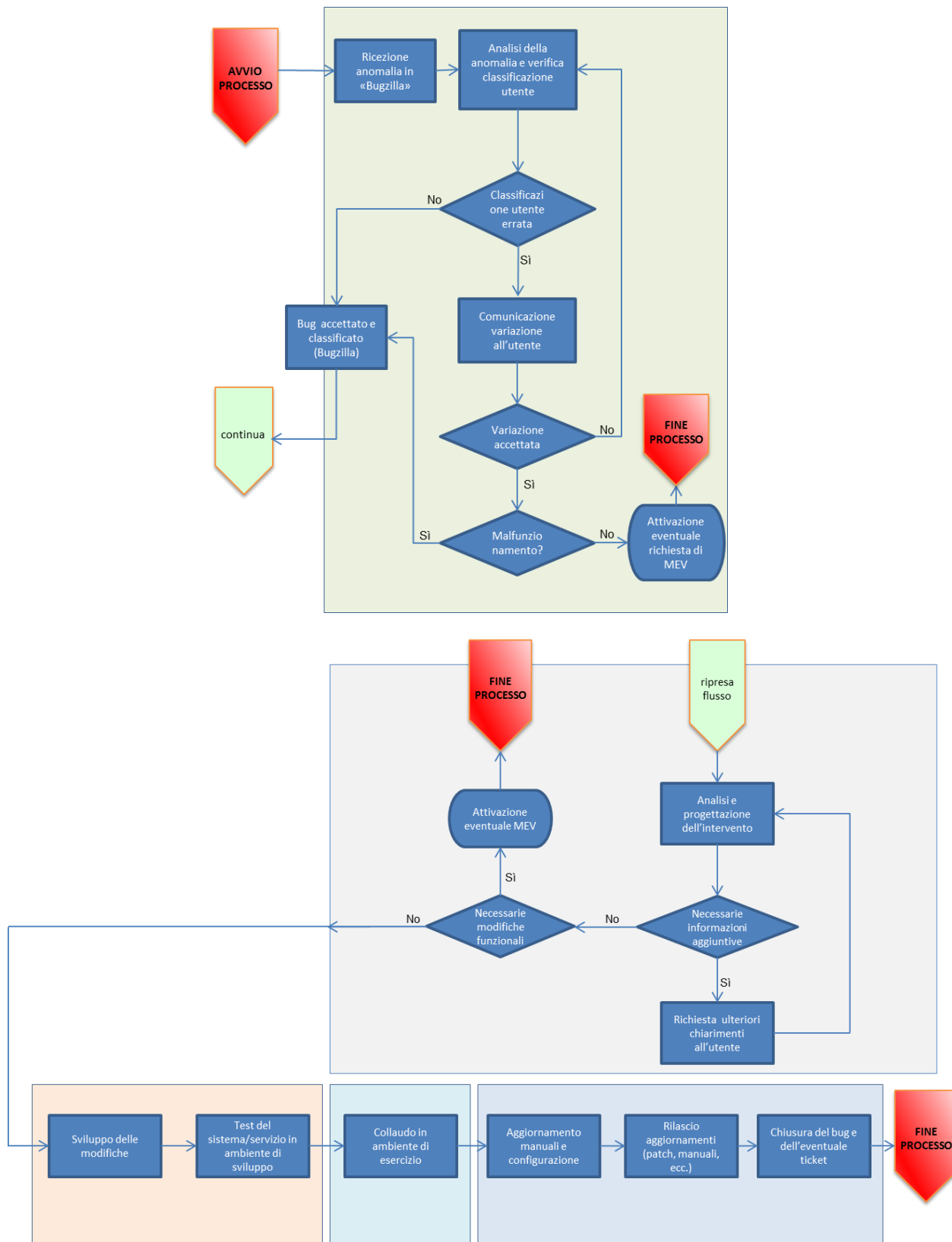
La classificazione dei malfunzionamenti è assegnata ed è così definita:

- categoria 1: "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni";
- categoria 2: "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input)";
- categoria 3: "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa" e i malfunzionamenti di tipo marginale;
- categoria 4: "sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati".

La Manutenzione Adeguativa e la Manutenzione Migliorativa vengono considerate equivalenti a una Manutenzione Correttiva con priorità Bassa.

9. DIAGRAMMA DELLA PROCEDURA E DESCRIZIONE ATTIVITÀ

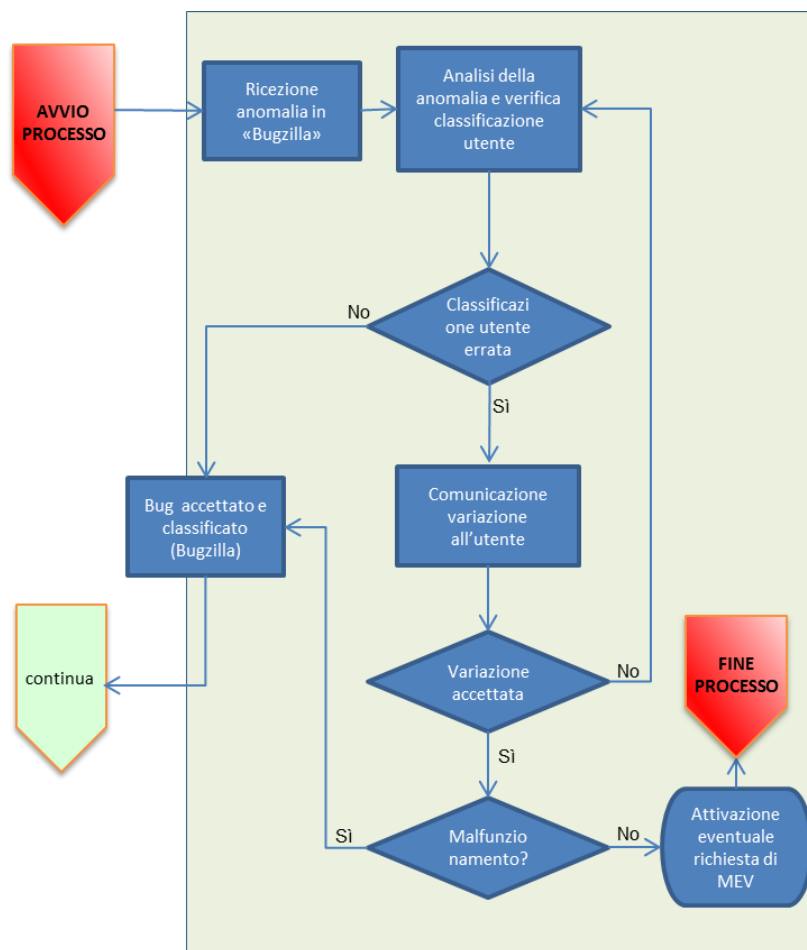
9.1. DIAGRAMMA



Titolo Documento: Procedura di Gestione della Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)		
Codice Documento: CRZ 13	Tipo Documento: Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

9.2. ATTIVITÀ

9.2.1. Ricezione anomalia e classificazione



Quando perviene un'anomalia nel sistema "Bugzilla" il Responsabile Manutenzione effettua un'analisi della segnalazione e della classificazione dell'utente relativamente al malfunzionamento.

L'analisi della richiesta mira essenzialmente a verificare che l'intervento da applicare rientri nel perimetro della Manutenzione Correttiva, ovvero non sia una richiesta di evoluzione funzionale che rientra nel perimetro delle Manutenzioni Evolutive. Nel caso in cui si verifichi che l'intervento richiesto si configura in una Manutenzione Evolutiva, saranno innescate specifiche procedure per l'attivazione dei processi di gestione delle Manutenzioni Evolutive/MEV (cfr. [CRZ 01 Procedura di Gestione della Richiesta Servizio](#) o [CRZ12 Procedura di Gestione della Manutenzione Evolutiva](#), in funzione della complessità dell'intervento), la richiesta viene tracciata come MEV e chiusa ai fini del processo di Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC).

La classificazione delle richieste è effettuata definendo la priorità nella risoluzione in considerazione dell'impatto dell'intervento.

In caso di modifica della classificazione dell'intervento, verrà fornita comunicazione formale all'utente: soltanto dopo l'accettazione formale della modifica da parte dell'utente l'intervento potrà essere preso in carico.

RESPONSABILITÀ DELL'ATTIVITÀ:

- Responsabile Manutenzione

LF

Titolo Documento: Procedura di Gestione della Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)		
Codice Documento: CRZ 13	Tipo Documento: Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

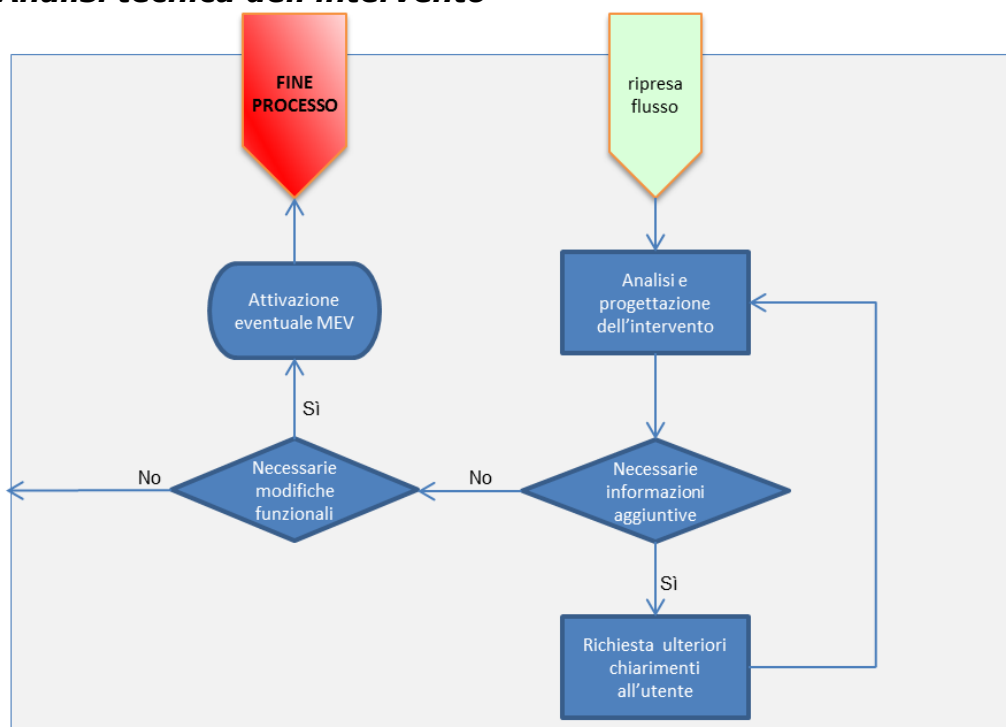
INPUT DELL'ATTIVITÀ:

- Ricezione bug su sistema Bugzilla

OUTPUT DELL'ATTIVITÀ:

- Bug accettato e classificato (Bugzilla)
 - Prioritizzazione dell'intervento
- o
- Richiesta di MEV
 - Chiusura bug

9.2.2. Analisi tecnica dell'intervento



In questa fase viene effettuata l'analisi tecnica dell'intervento, al fine di determinare le possibili cause del malfunzionamento e, eventualmente, ricondurlo a un errore noto per velocizzare il tempo di ripristino del servizio.

La segnalazione è nello stato **"presa in carico con difetto"**.

L'analisi tecnica è, inoltre, funzionale a individuare il gruppo di supporto che dovrà prendere in carico l'intervento, in base alle caratteristiche tecnologiche e/o applicative dell'intervento stesso.

Qualora le informazioni pervenute non fossero sufficienti per pianificare l'intervento, verranno richiesti ulteriori approfondimenti agli utenti.

A seconda della priorità dell'intervento sono concordati i tempi di risoluzione e le risorse dedicate all'intervento.

Per malfunzionamenti prioritari con elevato impatto sul business dovranno essere definite delle procedure di gestione specifiche.

LF

Titolo Documento: Procedura di Gestione della Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)		
Codice Documento: CRZ 13	Tipo Documento: Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

Il Team di Manutenzione individuato per la gestione del malfunzionamento dovrà effettuare un'attività di investigazione atta a:

- stabilire l'oggetto del malfunzionamento;
- stabilire l'ordine cronologico degli eventi che hanno determinato il malfunzionamento;
- ricercare errori noti che possono essere di supporto nella diagnosi;
- identificare possibili eventi che possono aver causato il malfunzionamento.

Inoltre il Team di Manutenzione provvederà alla classificazione tecnica del malfunzionamento.

Una volta completata la classificazione del tipo di intervento, questo, se riguarda la manutenzione correttiva, viene pianificato e tracciato a sistema (nell'allegato [A/11 CRZ 13 Linee guida per il Defect Tracking](#) vengono descritte le modalità operative del sistema utilizzato da EQ): la funzione di Governance accede al sistema per gli aspetti inerenti il monitoraggio dei carichi di lavoro e l'allocazione delle risorse e il consumo del budget predefinito.

Nel caso la segnalazione di anomalia venga classificata tecnicamente come MEV, si apre una successiva fase di pianificazione della MEV non gestita con il sistema di gestione dei bug e il bug viene chiuso.

RESPONSABILITÀ DELL'ATTIVITÀ:

- Team di Manutenzione

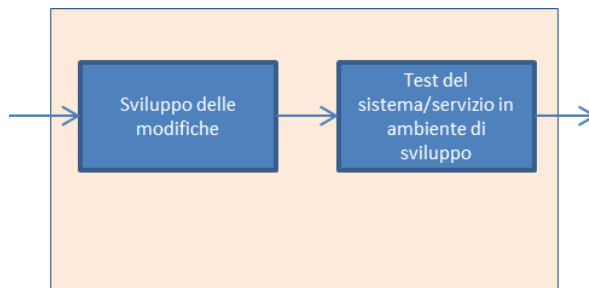
INPUT DELL'ATTIVITÀ:

- Bug accettato e classificato (Bugzilla)
- Prioritizzazione dell'intervento

OUTPUT DELL'ATTIVITÀ:

- Classificazione tecnica del bug (Bugzilla)
 - Pianificazione intervento, risorse e budget
- o
- Richiesta di MEV
 - Chiusura bug

9.2.3. Realizzazione delle modifiche



Sulla base della pianificazione degli interventi, il Team di Manutenzione esegue l'intervento assicurando che

- siano definiti, eseguiti e documentati i test (unitari, funzionali, di integrazione, di sistema, di non regressione) delle parti modificate e non modificate (unità software, componenti ed elementi di configurazione). L'esecuzione dei test viene

LF

Titolo Documento: Procedura di Gestione della Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)		
Codice Documento: CRZ 13	Tipo Documento: Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

effettuata prima nell'ambiente di sviluppo e successivamente in ambiente di collaudo e i risultati devono essere documentati;

- il completo e corretto soddisfacimento della richiesta di intervento correttivo, assicurando inoltre il corretto funzionamento della soluzione rispetto ai requisiti originali non modificati e il rispetto dei livelli di servizio.

Il risultato delle attività è costituito dall'**Applicazione software modificata**, con relativa documentazione, nella nuova configurazione (cfr. *CRZ 11 Linee guida di Gestione delle Revisioni dei Deliverable*).

Possono essere previste attività di temporanea soluzione dei problemi in modo da approfondire le motivazioni delle malfunzioni rilevate, senza intaccare la produttività delle soluzioni. In questo caso la struttura tecnica alla quale è stato assegnato il problema renderà disponibile una soluzione temporanea, da utilizzare fino a quando il problema non sarà definitivamente risolto.

Si potrà considerare ripristinata la funzionalità, anche temporaneamente, tramite l'adozione di "workaround", purché sia assicurato il ripristino delle funzionalità principali e purché venga dato seguito immediato alla correzione definitiva (per esempio: nel caso di utilizzo di un software commerciale alcune funzionalità possono essere attivate e utilizzate tramite diversi accessi o transazioni).

Al termine dell'intervento, la segnalazione sarà chiusa (riferimento allo stato "**chiuso**") oppure terminata con difetto (riferimento allo stato "**terminato con difetto**").

Ogni intervento effettuato determina l'allineamento della configurazione dell'applicazione modificata.

RESPONSABILITÀ DELL'ATTIVITÀ:

- Team di Manutenzione

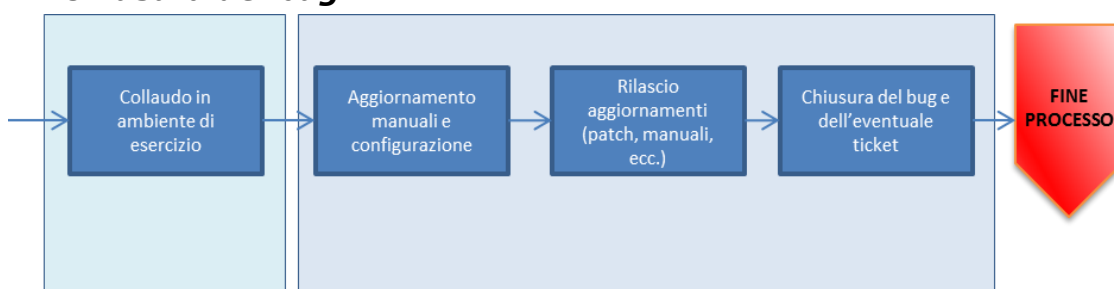
INPUT DELL'ATTIVITÀ:

- Classificazione tecnica del bug (Bugzilla)
- Pianificazione intervento, risorse e budget

OUTPUT DELL'ATTIVITÀ:

- Applicazione software modificata
- Stato del bug aggiornato

9.2.4. Chiusura del bug



Il Team di Manutenzione, terminato lo sviluppo e il test delle modifiche, comunica al Responsabile Manutenzione la necessità o meno del collaudo dell'intero sistema/servizio ovvero la necessità, come generalmente accade, di un collaudo limitato alla funzione che risultava non funzionante nella segnalazione di anomalia.

LF

Titolo Documento: Procedura di Gestione della Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)		
Codice Documento: CRZ 13	Tipo Documento: Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

L'approvazione delle modifiche da parte della funzione di Collaudo comporta l'accettazione dell'applicazione software modificata, a valle dell'avvenuto ripristino delle funzionalità su cui si è verificato il problema e, se necessario, della corretta modifica della documentazione (manuale utente, manuale di esercizio e installazione, procedura operativa) nell'ambiente di esercizio.

Una volta collaudato positivamente l'intervento, il Responsabile Manutenzione provvede al rilascio di tutti gli aggiornamenti (patch, manuali, ecc.), redige un verbale di ripristino del sistema/servizio ed effettua la chiusura del bug nel relativo sistema e, se la segnalazione veniva dal Customer Service, comunica la chiusura del ticket al Customer Service che provvede a informare l'utente che ha effettuato la segnalazione.

RESPONSABILITÀ DELL'ATTIVITÀ:

- Responsabile Manutenzione

INPUT DELL'ATTIVITÀ:

- Applicazione software modificata
- Stato del bug aggiornato

OUTPUT DELL'ATTIVITÀ:

- Chiusura del bug ed eventuale ticket

9.3. MANUTENZIONE ADEGUATIVA E MIGLIORATIVA

Le attività di Manutenzione Adeguativa e Migliorativa ricalcano quelle previste per la Manutenzione Correttiva se trattasi di interventi al limite dei 5 Function Point o 10 giorni/uomo. In caso essi siano superiori sono assimilabili a Manutenzioni Evolutive (MEV) (cfr. [CRZ 01 Procedura di Gestione della Richiesta Servizio](#) o [CRZ 12 Procedura di Gestione della Manutenzione Evolutiva](#), in funzione della complessità dell'intervento).

Generalmente le richieste di manutenzione adeguativa/migliorativa vengono segnalate direttamente al terzo livello di intervento.

La manutenzione adeguativa comprende l'insieme degli interventi di natura tecnico funzionale volti a modificare le funzionalità applicative esistenti in funzione di mutamenti organizzativi, normativi, d'ambiente quali:

- innalzamento di versioni del software di base o di eventuali applicazioni commerciali integrate nel sistema/servizio
- introduzione di nuove applicazioni software commerciali
- nuove modalità di gestione del sistema o modifiche al modello di erogazione del servizio
- adeguamenti necessari a seguito di cambiamenti organizzativi e normativi
- migrazioni di piattaforma hardware/software.

La manutenzione migliorativa comprende l'insieme degli interventi volti a migliorare le prestazioni e/o la qualità delle funzioni esistenti, quali:

- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, all'applicazione software
- miglie delle performance al variare del numero di utenti

LF

Titolo Documento: Procedura di Gestione della Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)		
Codice Documento: CRZ 13	Tipo Documento: Procedura	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

- miglie di performance all'aumento delle basi dati o della loro dimensione.

La manutenzione adeguativa/migliorativa si applica sia ai programmi che agli elementi connessi (dati, maschere, procedure operative, modello di erogazione, ecc.).

L'attività di manutenzione adeguativa e migliorativa è organizzata ed erogata per **interventi**, ognuno dei quali si configura, sia per gli aspetti tecnici che per quelli procedurali, come un vero e proprio **progetto**, il cui ciclo di realizzazione dipende dalle dimensioni dello stesso. È necessario quindi predisporre la descrizione dei requisiti richiesti e la descrizione dei fattori di rischio.

10. MAPPA DEI RISCHI

N/A

11. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

Attività		Attore					
		RM	TM	TF	RC	ComGov	Cliente
1	Ricezione anomalia e classificazione	R		C		I	A
2	Analisi tecnica dell'intervento	A	R	C			
3	Realizzazione delle modifiche	A	R	C	I		
4	Chiusura del bug	R	C	C	C	I	A

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

RM = Responsabile Manutenzione, **TM** = Team di Manutenzione, **RC** = Responsabile dei collaudi, **TF** = Team Funzionali, **ComGov** = Comitato di Governance

12. ALLEGATI

[\[1\] All1 CRZ 13 Linee guida per il Defect Tracking](#)



All1 CRZ 13 Linee guida per il Defect Tr

[\[2\] Schema complessivo del macro processo Creazione ed Evoluzione Servizi](#)

LF

Titolo Documento: Procedura di Gestione della Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)



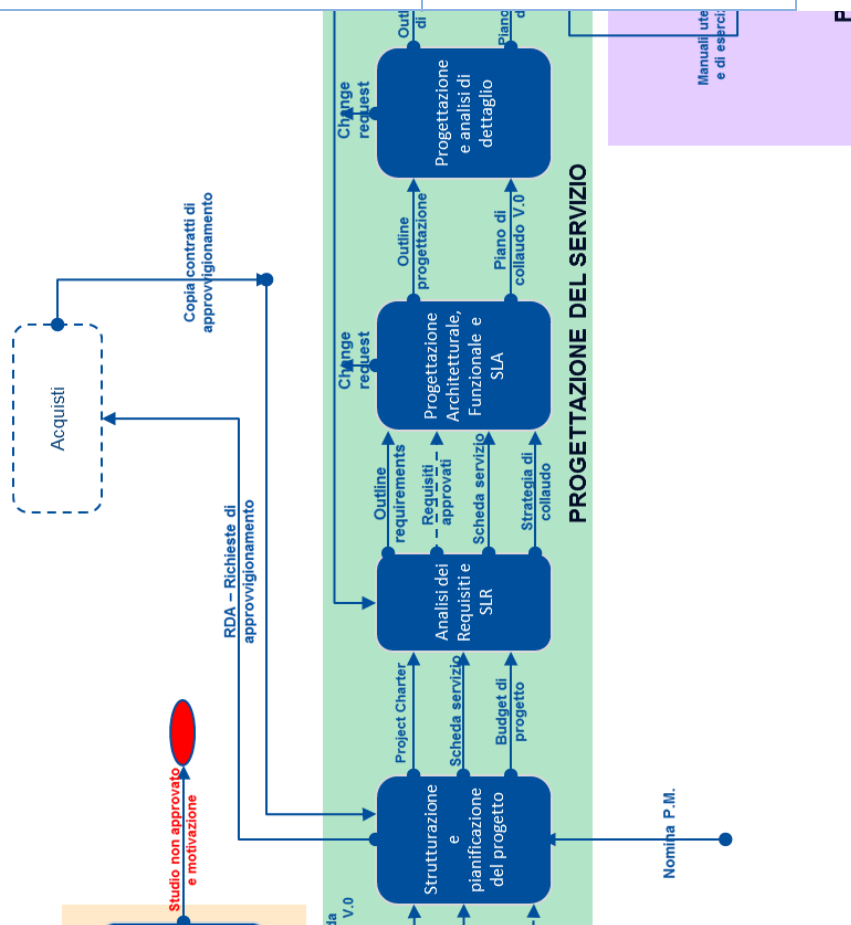
Codice Documento: CRZ 13

Tipo Documento: Procedura

Revisione n°: 1.0

Data di Autorizzazione: 01/03/2013

Status: IN VIGORE



Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

Macro-Processo Creazione ed Evoluzione Servizi

Glossario e Acronimi

	<i>UNITÀ</i>	<i>NOME</i>	<i>DATA</i>
ELABORATA DA:	➤ Gruppo di lavoro per revisione procedure	➤ (*)	➤ 27.11.2012
VERIFICATA OPERATIVAMENTE DA:	➤ Responsabile Area Servizi ICT ➤ Responsabile Area Produzione	➤ FOTI Luciano ➤ MILO Francesco	➤ 04.12.2012 ➤ 04.12.2012
VERIFICATA PER CONFORMITÀ AL SGQ DA:	➤ Gestione Qualità	➤ MARCHESE Monica	➤ 27.11.2012
AUTORIZZATA DA:	➤ Responsabile Area Risorse Umane	➤ MARTUSCELLI Antonio	➤ 10.12.2012
DATA DI ENTRATA IN VIGORE	1 marzo 2013		

(*) ANTOCI Laura, CEDOLA Roberto, COLICIGNO Giuliana, CUMBO Chiara, DI GIOVANNI Giuliano, FRULLINI Andrea, GASPARRO Francesco, MARCHESE Monica, MORICONI Deborah, PADULA Leonardo, PROPERZI Umberto, REBECCHINI Daniele

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO

<i>LISTA DI DIFFUSIONE</i>
Tutto il personale Equitalia Divisione Servizi ICT

<i>DESTINATARI DELLA PROCEDURA</i>
Tutte le funzioni aziendali di Equitalia Divisione Servizi ICT

STORIA DELLE REVISIONI:

<i>N° REVISIONE</i>	<i>DATA</i>	<i>MOTIVO</i>
1.0	01/03/2013	PRIMA STESURA

48

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

INDICE

1. PREMESSA	4
2. GLOSSARIO.....	4
2.1. lettera A	4
2.2. lettera B	5
2.3. lettera C	6
2.4. lettera D	8
2.5. lettera E.....	9
2.6. lettera F.....	9
2.7. lettera G	10
2.8. lettera H	10
2.9. lettera I	10
2.10. lettera J.....	11
2.11. lettera K	11
2.12. lettera L	11
2.13. lettera M	12
2.14. lettera N.....	13
2.15. lettera O.....	14
2.16. lettera P	14
2.17. lettera Q.....	17
2.18. lettera R.....	18
2.19. lettera S	20
2.20. lettera T	23
2.21. lettera U	24
2.22. lettera V	24
2.23. lettera W	25
3. ACRONIMI	25

LF

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

1. PREMESSA

Questo glossario contiene termini di information technology, di project management, del modello ITIL per l'IT Service Management e di altri temi che hanno un maggior utilizzo pratico. La maggior parte dei termini sono in inglese in quanto conformi con la nomenclatura internazionale presente nella maggior parte dei testi del settore. Ove possibile, accanto al termine in inglese viene fornita la traduzione italiana. Pur mantenendo caratteristiche di autonomia, in alcuni casi, per esigenze di compatibilità e di aderenza agli standard internazionali, i termini si possono ricondurre a quelli contenuti nei glossari ufficiali delle pubblicazioni che sono di riferimento per i temi sopra citati.

In caso di termini utilizzati specificatamente nelle procedure del Sistema di Gestione della Qualità EQS, le definizioni riportate nel glossario sono generalmente quelle di accezione EQS.

2. GLOSSARIO

2.1. LETTERA A

Acceptance Criteria: Criteri di accettazione. Regole stabilite normalmente nello stadio di fattibilità in base alle quali è possibile determinare riscontri oggettivi di conformità tra i risultati consegnabili (*deliverable*) prodotti e i requisiti (*requirements*).

Acceptance test: documento che certifica l'esito del roll-out e, se positivo, permette di concludere l'attività e, di conseguenza, il passaggio in esercizio del sistema/servizio testato con il pilota.

Accountability Matrix: Matrice delle responsabilità. Vedi *Responsibility Assignment Matrix* e RACI.

Activity: Vedi *Attività*.

Activity Definition: Vedi *Definizione delle attività*.

Activity Description: Vedi *Descrizione dell'attività*.

Activity Duration Estimating: Stima della durata dell'attività. Valutazione del numero di periodi di lavoro (espressi in unità temporali quali: giorni, settimane, ecc.) che occorreranno per completare le singole attività (*activity*).

Activity Sequencing: Sequenza delle attività. Determinazione dell'ordine in cui le attività devono collegarsi tra di loro.

Actual Cost (AC): Costo effettivo del lavoro svolto. Totale dei costi sostenuti per il lavoro svolto durante un dato periodo di tempo. E' da mettere in relazione con il costo del lavoro previsto valorizzato a costi di budget (*planned value*) e il costo del lavoro effettivamente svolto valorizzato a costi di budget (*earned value*); può talvolta essere relativo unicamente a costi diretti di manodopera, o a tutti i costi compresi gli indiretti. Vedi anche *Earned Value*.

Ambito del progetto: Il confine di un progetto. Identifica tutto ciò che deve essere trattato dal progetto e, implicitamente o esplicitamente, quelle cose che non sono incluse.

Analogous Estimating: Stima per analogie. Metodo che utilizza i consuntivi di precedenti progetti, o porzioni di progetto similari a quello da intraprendere, come base per la stima dei tempi e dei costi.

LF

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

Analisi Costi-Benefici: valutazione economica di un progetto di investimento per determinarne la convenienza e/o permettere il confronto tra soluzioni alternative. L'indagine viene condotta traducendo in unità monetaria sia i costi previsti che i benefici attesi; poiché la monetizzazione di questi ultimi presenta, in molti casi, grosse difficoltà, la valutazione dei benefici viene spesso integrata da un'analisi di tipo qualitativo.

Analisi dei presupposti: *Assumption analysis*. Tecnica che analizza l'accuratezza dei presupposti e valuta i rischi (*risk*) del progetto (*project*) che derivano dall'imprecisione, dall'incoerenza o dall'incompletezza dei presupposti stessi.

Analisi what-if: elaborazione finalizzata alla determinazione dei diversi risultati finali derivanti da altrettante differenti ipotesi di partenza.

Applicazione: sistema software che fornisce delle funzionalità richieste da un servizio IT. Ogni applicazione potrebbe essere parte di più di un servizio IT.

Area strategica di missione: *Mission*. Rappresenta l'area di "business" nella quale l'azienda opera, individuando i bisogni che si desidera soddisfare, i "clienti" che si intende servire – scelti tra tutti coloro che manifestano quei bisogni – e il know-how che si intende utilizzare per erogare i servizi capaci di soddisfare quei bisogni.

Architettura: la struttura di un sistema informatico o servizio IT, incluse le relazioni tra ciascuno dei componenti e con l'ambiente circostante. L'architettura include anche gli standard e le linee guida per la progettazione e l'evoluzione del sistema.

Assumptions: Vedi *Presupposti*.

Assumption analysis: Vedi *Analisi dei presupposti*.

Attività: *Activity*. 1) Unità elementare del lavoro svolto nel corso di un progetto (*project*). Normalmente è caratterizzata dalle stime di: lavoro necessario alla sua realizzazione (*effort*), durata (*duration*), costo e risorse che verranno assegnate a essa. 2) Insieme di operazioni svolte da uno stesso soggetto (figura professionale o unità organizzativa).

Azione correttiva: *Corrective Action*. Modifica apportata al progetto (*project*) per riallinearlo con il piano.

2.2. LETTERA B

Backup and recovery test: *test di ripristino*. Verifica la capacità del sistema di ripristinare le condizioni iniziali dopo una sua caduta a seguito di una condizione di errore o di chiusura forzata da parte del gestore dell'applicazione.

Bar Chart: Diagramma a barre. Presentazione grafica delle informazioni relative alla programmazione delle attività di un progetto. In un tipico diagramma a barre le attività (*activity*), o altri elementi del progetto, sono elencate sulla parte sinistra del diagramma, le date sono poste orizzontalmente e la durata (*duration*) delle attività viene rappresentata con barre orizzontali, di lunghezza proporzionale alla loro durata e posizionate sul calendario. Detto anche *Gantt chart* (Diagramma di Gantt).

Baseline: Base di riferimento. Piano originale approvato di un progetto (*project*), di una parte di lavoro (*work package*), di un'attività (*activity*), comprensivo delle eventuali varianti. Di solito viene utilizzato con un termine che lo qualifica, per esempio base di riferimento dei costi o dei tempi.

Brainstorming: Confronto di idee. Comune tecnica creativa che può essere usata per identificare i rischi (*risk*) coinvolgendo un certo numero di membri del gruppo di lavoro o di esperti dell'argomento. In genere una riunione con questa tecnica è organizzata in modo tale che le idee di ogni partecipante vengano annotate per essere analizzate in

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

seguito. E' uno degli strumenti adottati dal processo di identificazione dei rischi e dal problem management per identificare le possibili cause di un problema.

Breakdown process: Processo di segmentazione. Suddivisione del progetto in *deliverable* e attività (*activity*) con un grado di dettaglio sufficiente a consentire le stime prima e il controllo e monitoraggio dei lavori poi.

Budget complessivo: *Budget at Completion (BAC)*. Costo totale stimato per la realizzazione di un progetto (*project*).

Bug: identifica un errore nella scrittura di un programma software. Meno comunemente, il termine *bug* può indicare un difetto di progettazione in un componente hardware, che ne causa un comportamento imprevisto o comunque diverso da quello specificato dal produttore.

Bugzilla: sistema open source di bug (o defect) tracking, di tipo general purpose.

Build: l'attività di assemblare un numero di elementi della configurazione (CI) per creare parte di un servizio IT. Il termine viene anche utilizzato per indicare una *release software* che è stata autorizzata a essere distribuita.

2.3. LETTERA C

Calendar Unit: Unità di calendario. La più piccola unità di tempo utilizzata nella programmazione di un progetto (*project*). Generalmente sono ore, giorni o settimane, ma possono anche essere turni o persino minuti. Riguarda soprattutto i software di gestione del progetto (*project management software*).

Capacity Management: il processo responsabile di assicurare che la capacità dei servizi IT e l'infrastruttura IT sia in grado di soddisfare i concordati obiettivi (target) dei livelli di servizio in maniera tempestiva e a costi efficaci. Il *Capacity Management* prende in considerazione tutte le risorse richieste per erogare il servizio IT, e i piani di breve, medio e lungo periodo dei requisiti di business.

Change: Variante. Incremento o decremento di una o più caratteristiche del progetto (tempi, costi, requisiti tecnico/funzionali).

Change Control Procedure: Procedura di gestione delle varianti. Processo che disciplina la richiesta di variante, la sua valutazione in termini di impatti complessivi (tempi, costi, requisiti, qualità, ecc.), i criteri di approvazione, nonché l'aggiornamento del *Project Plan* e della *Baseline*.

Change Management: disciplina per la gestione dei cambiamenti nell'infrastruttura IT. Ha lo scopo di assicurare che vengano utilizzati metodi e procedure standard per una efficiente e pronta gestione di tutti i cambiamenti applicativi e di infrastruttura IT, al fine di minimizzare l'impatto e gli incidenti in capo ai servizi erogati.

Change Request: Richiesta di variante. Documento formale di richiesta di modifica a una o più caratteristiche del progetto (tempi, costi, requisiti tecnico/funzionali). La richiesta di variante può generarsi anche in modo verbale ma deve poi essere sempre documentata e disciplinata da apposito processo (vedi *Change Control Procedure*).

Charter: Vedi *Project Charter*.

Checklist: Lista di controllo relativa a un argomento specifico. Utilizzato come strumento nel processo di identificazione dei rischi. La checklist deve essere quanto più possibile dettagliata e completa, elencando diversi tipi di rischi affrontati nei progetti precedenti.

Citizen Relationship Management (CRM): gestione delle relazioni con i cittadini. È una strategia (da parte di una Pubblica Amministrazione) per controllare i rapporti e le relazioni con i cittadini nell'ambito dei servizi erogati.

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

Cliente: Una persona o una organizzazione, all'esterno dell'organizzazione responsabile del progetto, che ha richiesto una proposta, o a cui sono diretti i risultati del progetto (prodotti o servizi).

Collaudo: Vedi *Test dinamico*.

Collaudo utente: *test di accettazione*. Verifica, da parte del cliente, la conformità del sistema/servizio alle proprie esigenze di business, così come dichiarato nei requisiti.

Comitato di Governance: Vedi anche *Steering Committee*. Comitato che comprende le funzioni di Business & Demand Management e di Portfolio Management. E' costituito dal Capo Area ICT e dai Capi Servizio ICT coadiuvati dai ruoli di Staff dell'Area e dall'Integration Manager.

Concurrent Release: Definizione che contraddistingue la tipologia di ciclo di vita del progetto in cui lo stesso viene suddiviso in sottoinsiemi indipendenti tra loro che vengono sviluppati con un livello di sovrapposizione più o meno elevato in funzione della natura del progetto stesso, degli obiettivi temporali da rispettare e dei vincoli rappresentati dalla effettiva disponibilità di risorse. Rappresenta un'evoluzione del modello *incremental*.

Constraint: Vedi *Vincolo*.

Contingency Planning: Pianificazione di azioni alternative. Elaborazione di un piano che identifica le strategie alternative da adottare per assicurare il successo del progetto (*project*) nel caso si verifichi un evento sfavorevole (*risk*).

Contratto: *Contract*. Accordo per un legame comune che obbliga il venditore a fornire il prodotto specificato e l'acquirente a pagarlo.

Controllo: *Control*. Operazione di confronto dei risultati conseguiti con quelli pianificati, analizzando le variazioni, valutando possibili alternative e, se necessario, adottando appropriate azioni correttive.

Corrective Action: Vedi *Azione correttiva*.

Costo della qualità: *Cost of Quality*. Costo necessario ad assicurare la qualità. Include la pianificazione della qualità (*quality planning*), il suo controllo (*quality control*), la sua assicurazione (*quality assurance*) e i costi di non conformità (*rework*).

Crashing: Compressione. Azione intrapresa per diminuire la durata (*duration*) totale di un progetto dopo aver analizzato un certo numero di alternative al fine di ottenere la massima riduzione (*duration compression*) al costo minimo.

Cross-Project Resources: Persone e strumenti che sono allocate a più progetti contemporaneamente. Se una risorsa è in ritardo su un progetto, il problema può ripercuotersi probabilmente sugli altri progetti in cui la risorsa è coinvolta.

Customer Care: servizio di assistenza con cui un'azienda presta attenzione alle richieste dei propri clienti per eventuali chiarimenti, proteste o informazioni sui prodotti o servizi in catalogo e sul loro acquisto, spedizione, garanzia e pagamento.

Customer Relationship Management (CRM): gestione delle relazioni con i clienti. È una strategia di business per selezionare e controllare i rapporti con i clienti e/o potenziali clienti.

Customer Service: punto di contatto fra chi eroga un servizio e i relativi utenti. Supporta gli utenti quando questi richiedono assistenza nell'utilizzo dei servizi presenti nell'ambiente IT. Monitora l'ambiente IT nella sua coerenza con i livelli di servizio prestabiliti e si occupa di scalare appropriatamente gli incidenti nell'erogazione del servizio quando questi insorgono.

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

2.4. LETTERA D

Dashboard: cruscotto. È la rappresentazione grafica delle performance e della disponibilità complessive del servizio IT. Le immagini di un cruscotto dovrebbero essere aggiornate in tempo reale e potrebbero essere incluse in report di gestione o pagine web. I cruscotti possono essere utilizzati a supporto dei processi di *Service Level Management*, Event Management o dell'attività di diagnosi degli incidenti.

Data Base Administrator (DBA): è la risorsa professionale deputata alla creazione e gestione di una base dati strutturata.

Data Date (DD): Data di aggiornamento. Data alla quale o fino alla quale si riferisce la situazione indicata nel reporting di progetto. Chiamata anche *As-of-Date*.

Definizione delle attività: *Activity Definition*. Processo di identificazione delle singole attività (*activity*) che devono essere svolte per realizzare i risultati consegnabili del progetto (*deliverable*).

Deliverable: Risultato (o documento) consegnabile. Ogni risultato misurabile, tangibile e verificabile che deve essere prodotto per portare a termine un progetto (*project*) o parte di un progetto. Spesso utilizzato con un più stretto riferimento ai risultati che devono essere approvati dallo sponsor del progetto o dal cliente.

Demand management: è l'attività di pianificazione utilizzata per gestire e prevedere la domanda di prodotti e servizi. Comprende l'attività di analisi delle esigenze di un cliente e di quanto fornito dal *Capacity Management* per rispondere a queste esigenze. A livello strategico, comprende l'analisi del modello delle attività di business e dei profili degli utenti.

Demand manager: è la figura professionale che nell'ambito del *Demand Management* studia, analizza e trasforma in ipotesi progettuale l'esigenza di un cliente.

Deployment: messa in esercizio. L'attività responsabile della messa in funzione nell'ambiente di esercizio di hardware, software, documentazione, processi, ecc., nuovi o modificati. È parte del processo di release and deployment management.

Descrizione dell'attività: *Activity Description*. Breve frase utilizzata nel reticolo di progetto (*project network diagram*) o nel diagramma a barre (*bar chart*) che solitamente indica il contenuto dell'attività stessa (*activity*).

Diagramma di Gantt: Vedi *Bar Chart*.

Diagramma di Pareto: *Pareto Diagram*. Istogramma, ordinato sulla frequenza degli eventi, che mostra quanti risultati sono stati generati da ogni causa identificata. Famosa è la cosiddetta "regola di Pareto", in base alla quale un ridotto numero di eventi (20%) è causa della maggior parte (80%) dei fenomeni. Chiamata anche regola del 20/80.

Dossier contrattuale: L'insieme della documentazione di contratto (capitolato, condizioni e termini, piano di fatturazione, piano di massima, variazioni contrattuali, ecc.).

Driver: Il fattore più importante tra i tre componenti del triplo vincolo (tempi, costi, requisiti). Gli altri sono classificati *middle* e *weak*.

Durata: *Duration (DU)*. Numero di periodi di lavoro (escluse vacanze o altri periodi non lavorativi) richiesti per completare un'attività (*activity*) o un altro elemento del progetto. Di solito espressa come giornate o settimane lavorative. Talvolta erroneamente messa sullo stesso piano del tempo trascorso (*elapsed time*). Vedi anche *Effort*.

Duration Compression: Compressione della durata. Accorciamento della pianificazione del progetto (*project schedule*) senza riduzione dello *scope*. La compressione della durata non è sempre possibile e spesso richiede un aumento del costo del progetto.

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

2.5. LETTERA E

Efficacia: misura per verificare se gli obiettivi di un processo, di un servizio o di un'attività sono stati raggiunti. Un processo o un'attività è efficace se raggiunge gli obiettivi concordati.

Efficienza: misura per verificare se è stata utilizzata la giusta quantità di risorse per erogare un servizio o svolgere un processo o un'attività. Un processo efficiente ottiene i suoi obiettivi con il minor ammontare di tempo, denaro, persone o altre risorse.

Effort: Impegno delle risorse. Totale di unità di lavoro richieste per completare un'attività o un altro elemento del progetto. Di solito in giorni/uomo. Da non confondersi con *duration*.

Elapsed Time: Misura l'intervallo di tempo solare entro il quale si articola il progetto o parte di esso.

End User: Utente finale. Persona o gruppo di persone che utilizzeranno le deliverable prodotte dal progetto.

Errore: 1. difetto di progettazione o problema che causa un malfunzionamento a uno o più elementi della configurazione (CI) o servizi IT. 2. Un errore commesso da una persona o un processo difettoso che incide su un elemento della configurazione o un servizio IT.

Estimate: Vedi *Stima*.

2.6. LETTERA F

Failure: guasto. Perdita della capacità di operare secondo le specifiche o di erogare l'output richiesto. Il termine guasto può essere utilizzato quando ci si riferisce ai servizi, processi, attività, elementi della configurazione IT, ecc..

Fase: *Phase* (o *Sottoprocesso*). Vedi *Project Phase*.

Fast Track: Definizione che contraddistingue la tipologia di ciclo di vita del progetto in cui il primo obiettivo consiste nel produrre il più rapidamente possibile un prototipo significativo della soluzione finale. Tale prototipo viene poi rielaborato per fasi successive aggiungendo le funzioni necessarie a realizzare la soluzione finale. Questo modello a volte prende il nome di Rapid Prototyping. Da non confondere con *Fast tracking*.

Fast Tracking: Compressione della pianificazione di progetto (*project schedule*) ottenuta sovrapponendo attività (*activity*) che normalmente dovrebbero essere svolte in sequenza. Da non confondere con *Fast track*.

Fault: sinonimo di *errore*.

Float: Intervallo. L'intervallo di tempo in cui un'attività (*activity*) può essere ritardata rispetto alla sua data minima di inizio (*early start*) senza rinviare la data di fine (*finish date*) del progetto. E' un calcolo aritmetico il cui risultato può cambiare in base all'andamento reale del progetto e alle eventuali varianti apportate al piano di progetto (*Project Plan*). Chiamato anche *slack*, *total float* e *path float*.

Flussi del processo: Sequenze di dati che vengono utilizzate nel processo entrando in ingresso come dati da elaborare oppure uscendone come risultati dell'elaborazione. I flussi possono essere telematici, su supporto magnetico o su supporto cartaceo.

Formal Acceptance: Accettazione formale. Documenta che il committente o altri stakeholder designati hanno formalmente approvato e accettato la deliverable consegnata. Vedi anche *Acceptance Criteria*.

LF

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

Fornitore: (1) Un'organizzazione che realizza un progetto per un cliente. (2) L'organizzazione di una terza parte che aiuta nel processo di produzione. (3) Un'organizzazione alla quale viene delegata qualche parte del progetto, e che è legata da un contratto.

Functional Manager: Manager funzionale. Manager responsabile delle attività di un reparto o di una funzione di specialisti (ad esempio ingegneria, manifatturiero, di marketing).

Functional Organization: Organizzazione funzionale. Struttura organizzativa nella quale gli staff sono raggruppati gerarchicamente in base al loro settore di competenza (normalmente raffigurata dall'organigramma aziendale).

Functional Requirements: Requisiti funzionali. Caratteristiche delle varie deliverable di progetto descritti in linguaggio non tecnico, in modo da essere comprensibile al committente e agli utenti. Prevalentemente finalizzati a descrivere "cosa" ottenere e non tanto a "come" tecnicamente arrivarci. Committente e utenti giocano un ruolo determinante nella loro formulazione.

Functional test: *test funzionale*. Verifica che tutte le funzioni di un'applicazione vengano correttamente completate in uno scenario simile a quello degli utenti finali. Le funzioni non vengono eseguite singolarmente (perché già verificate con l'*integration test*), ma in una sequenza di operazioni che completi un tipico task dell'utente finale.

2.7. LETTERA G

Gantt Chart: Vedi *Bar Chart*.

Gestione della Configurazione: Il processo di gestione dell'ambiente di test e di controllo della libreria dei programmi.

Governance: l'insieme di regole, di ogni livello (leggi, regolamenti, ecc.) che disciplinano la gestione di un'azienda, di un programma o di un progetto.

2.8. LETTERA H

Hammock: Aggregato o riassunto di più attività (un gruppo di attività correlate è considerato come un tutt'uno). Un Hammock può avere o meno una sequenza interna. Vedi anche *Subproject*.

Help desk: servizio che fornisce informazioni e assistenza a utenti che hanno problemi (incident) nella gestione di un prodotto o di un servizio, cercando di risolvere il problema stesso attraverso una forma di troubleshooting da remoto da parte di personale addetto. È generalmente focalizzato su aspetti più tecnici rispetto a un *Customer Service* (o *Service Desk*) e non funge da unico punto di contatto [Single Point of Contact (SPOC)] per tutte le interazioni. Comunque viene spesso utilizzato come sinonimo di *Service Desk*.

2.9. LETTERA I

Incremental: Definizione che contraddistingue la tipologia di ciclo di vita del progetto in cui l'insieme da realizzare viene suddiviso in sottoinsiemi sufficientemente finiti e indipendenti, ciascuno dei quali segue per il suo sviluppo il modello *waterfall*. Quando i singoli sottoinsiemi vengono sviluppati in sovrapposizione tra loro, questo modello prende il nome di *concurrent release*.

Information Technology Infrastructure Library (ITIL): è un insieme di linee guida ispirate dalla pratica (best practice) nella gestione dei servizi IT (IT Service Management)

LF

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

e consiste in una serie di pubblicazioni che forniscono indicazioni metodologiche sull'erogazione di servizi IT di qualità e sui processi e mezzi necessari a supportarli.

Integration test: *test di integrazione*. Verifica la corretta esecuzione dei componenti (sottosistemi) del sistema/servizio man mano che questi sono completati e resi disponibili. I moduli del sottosistema collaudato vengono verificati, in modo integrato, nell'ambiente di collaudo preparato, isolato e controllato. Si possono seguire due tipi di approccio: top-down, dal modulo di livello più alto integrando quelli di livello inferiore nella struttura, e bottom-up, dal modulo di livello più basso e integrando successivamente i moduli di livello superiore.

ISO 9001: standard internazionale per i sistemi di gestione della qualità.

ISO/IEC 17799: codice di condotta (pratica) ISO per la gestione della sicurezza delle informazioni.

ISO/IEC 20000: specifica ISO e codice di condotta (pratica) per la gestione dei servizi IT. È allineata con le migliori pratiche contenute in *ITIL*.

ISO/IEC 27001: specifica ISO per la gestione della sicurezza delle informazioni. Il corrispondente codice di condotta (pratica) è l'*ISO/IEC 17799*.

Istruzione Operativa: Documento che descrive un'attività in modo puntuale.

ITIL: Vedi *Information Technology Infrastructure Library*.

2.10. LETTERA J

Job scheduling: pianificazione del lavoro. Pianificazione e gestione dell'esecuzione delle attività software che fanno parte di un servizio IT. La pianificazione dei lavori viene eseguita dalla gestione dell'esercizio IT (produzione), e viene spesso automatizzata utilizzando strumenti software che eseguono attività batch oppure in linea in specifici momenti del giorno, della settimana, del mese o dell'anno.

2.11. LETTERA K

Key Performance Indicator (KPI): indicatore (misurabile) di prestazione o metrica. Viene comunemente utilizzato all'interno di una organizzazione per gestire attivamente e per fornire dei rapporti su un particolare processo, su un servizio o su un'attività nella quale è impegnata. I *KPI* vengono identificati e selezionati in modo che possano essere completamente gestite e garantite l'efficienza, l'efficacia e la redditività aziendale.

Kickoff meeting: Riunione di inizio progetto normalmente organizzata dal capo progetto. La presenza del committente è fondamentale per comunicare direttamente l'importanza dell'iniziativa. Partecipano tutti gli *stakeholder* rilevanti.

Knowledge Base (KB): base di dati logica contenente le informazioni utilizzate nell'ambito di un *Knowledge Management System*.

Knowledge Management System (KMS): sistema per la raccolta, l'analisi, la memorizzazione e la condivisione della conoscenza e delle informazioni di un'organizzazione. La finalità principale della gestione della conoscenza è il miglioramento dell'efficienza mediante la riduzione della necessità di riscoprire la conoscenza.

2.12. LETTERA L

Lessons Learned: Lezioni apprese dalle esperienze precedenti che servono come insegnamento per i progetti futuri. Detto così sembra una banalità, ma le organizzazioni

LF

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

hanno troppo spesso dimostrato di non imparare nulla dagli errori compiuti in precedenza.

Life-Cycle Costing: Costi relativi al ciclo di vita del prodotto o servizio creato dal progetto. Differisce dai soli costi di progetto per il fatto di includere gli oneri derivanti dall'utilizzo nel tempo, manutenzione ed eventuale dismissione del prodotto o servizio realizzato dal progetto.

Link: Vedi *Logical Relationship*.

Load test: Vedi *stress test*.

Logical Relationship: Legame logico. Dipendenza tra due attività (*activity*) di progetto, o tra un'attività di progetto e una *milestone*. Vedi anche *precedence relationship*. I quattro tipi possibili di legami logici sono:

- ▶ fine-inizio (finish-to-start): l'inizio dell'attività che viene dopo dipende dal completamento dell'attività che viene prima;
- ▶ fine-fine (finish-to-finish): il completamento dell'attività che viene dopo non può avvenire prima del completamento dell'attività che viene prima;
- ▶ inizio-inizio (start-to-start): l'inizio dell'attività che viene dopo dipende dall'inizio dell'attività che viene prima;
- ▶ inizio-fine (start-to-finish): il completamento dell'attività che viene dopo dipende dall'inizio dell'attività che viene prima. Raramente usata.

2.13. LETTERA M

Macroprocesso: Insieme di processi tra loro correlati, finalizzati al raggiungimento di un obiettivo (risultato) non suscettibile di ulteriori fasi di lavorazione; l'output del macroprocesso è, dunque, un prodotto finito, generalmente a rilevanza esterna.

Manutenibilità: 1. misura di quanto velocemente ed efficacemente un elemento della configurazione (CI) o un servizio IT possano essere ripristinati al normale funzionamento dopo il verificarsi di un guasto. Viene spesso misurata e riferita come il Tempo Medio per Ripristinare il Servizio (MTRS). 2. Viene anche utilizzata nel contesto dello sviluppo di un software o di un servizio IT per identificare la capacità di essere facilmente modificato o riparato.

Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC): comprende

- ▶ la Manutenzione Correttiva per il ripristino delle funzionalità fornite dal sistema/servizio in esercizio venute meno a seguito di malfunzionamenti;
- ▶ la Manutenzione Adeguativa per il mantenimento delle funzionalità presenti in un sistema/servizio a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnico, organizzativo e normativo;
- ▶ la Manutenzione Migliorativa per il miglioramento delle prestazioni e della qualità di un sistema/servizio a parità di funzioni svolte.

Manutenzione Evolutiva (MEV): comprende gli interventi volti ad arricchire un sistema/servizio (di nuove funzionalità o di altre caratteristiche non funzionali, quali l'usabilità, le prestazioni, ecc.) o comunque a modificare o integrare le funzionalità del sistema/servizio. La *manutenzione evolutiva* implica la realizzazione di funzioni aggiuntive d'integrazione a un sistema/servizio esistente o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione significativa e di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze.

Masterplan: è l'applicazione con cui la Direzione aziendale monitora il portafoglio progetti e lo stato di avanzamento di ciascun progetto.

Master Schedule: Pianificazione generale. Pianificazione a grandi linee che riporta le attività (*activity*) e le *milestone* principali. Vedi anche *Milestone Schedule*.

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

Matrix Organization: Organizzazione a matrice. Struttura organizzativa nella quale il *project manager* condivide con i manager funzionali (*functional manager*) la responsabilità di affidare le priorità e dirigere il lavoro delle persone assegnate al progetto (*project*). In questa struttura organizzativa, il project manager è responsabile del cosa e del quando, mentre i manager funzionali sono responsabili del chi e del come.

Mean Time Between Failures (MTBF): tempo medio tra due guasti. Metrica utilizzata per valutare e riferire in merito all'affidabilità. Il MTBF rappresenta il tempo medio entro cui un elemento della configurazione (CI) o un servizio IT possono svolgere la funzionalità concordata, senza interruzioni. La misurazione avviene da quando l'elemento della configurazione o il servizio IT incomincia a funzionare, fino al verificarsi del guasto successivo.

Mean Time Between Service Incidents (MTBSI): tempo medio tra due incidenti del sistema/servizio. Metrica utilizzata per valutare e riferire in merito all'affidabilità. Il MTBSI rappresenta il tempo medio intercorso da quando si verifica un guasto a un sistema, o a un servizio IT, fino al guasto successivo. MTBSI è uguale alla somma di MTBF + MTRS.

Mean Time to Repair (MTTR): tempo medio di riparazione. Il tempo medio necessario per riparare un elemento della configurazione (CI) o un servizio IT, dopo un guasto. Il MTTR viene misurato dal momento in cui l'elemento della configurazione o il servizio IT si guasta, fino a quando questo viene riparato. Il MTTR non include il tempo richiesto per il ripristino o per ristabilire la disponibilità. Il MTTR viene talvolta usato in maniera erranea per indicare il Tempo medio per Ripristinare il Servizio.

Mean Time to Restore Service (MTRS): tempo medio per ripristinare il servizio. Il tempo medio necessario per ripristinare un elemento della configurazione (CI) o un servizio IT dopo un guasto. Il MTRS viene misurato da quando un elemento della configurazione o un servizio IT si guasta fino al completo ripristino, così da tornare alla normale funzionalità.

Metodologia agile: particolare metodo per lo sviluppo del software. Ha lo scopo di ridurre il rischio di fallimento sviluppando il software in finestre di tempo limitate chiamate iterazioni che, in genere, durano qualche settimana. Ogni iterazione è un piccolo progetto a sé stante e deve contenere tutto ciò che è necessario per rilasciare un piccolo incremento nelle funzionalità del software: pianificazione, analisi dei requisiti, progettazione, sviluppo, collaudo e documentazione.

Middle Constraint: Il secondo vincolo più importante per il progetto nell'ambito della triade tempi, costi e requisiti. Vedi *Driver*.

Milestone: 1) Avvenimento significativo nel progetto (*project*), di solito completamento di un risultato consegnabile (*deliverable*). 2) Attività con durata pari a zero che non richiede risorse.

Milestone Schedule: Pianificazione tramite milestone. Pianificazione a grandi linee che riporta le *milestone* principali. Vedi anche *Master Schedule*.

Mission: Vedi *Area strategica di missione*

Modulo: una parte del sistema/servizio, componente o sotto-componente, riferito all'architettura o al codice o al modello di funzionamento.

2.14. LETTERA N

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

2.15. LETTERA O

Open source: significa Codice sorgente aperto e indica un software i cui autori (più precisamente i detentori dei diritti) ne permettono, anzi ne favoriscono il libero studio e l'apporto di modifiche da parte di altri programmatori indipendenti. Questo è realizzato mediante l'applicazione di apposite licenze d'uso.

Operational Level Agreement (OLA): anche *Organizational Level Agreement*. Definisce le relazioni che intercorrono tra le strutture organizzative che operano per supportare un *Service Level Agreement*.

Operazione: *Operation*. Atto elementare, concluso in se stesso, come unità logica di lavoro, compiuto da uno stesso soggetto in un tempo definito. La sequenza delle operazioni deve descrivere in maniera esaustiva ciascuna attività e deve essere autoesplicativa.

Organizational Breakdown Structure (OBS): Organigramma di progetto. Rappresentazione dell'organizzazione di progetto disposta in modo tale da mettere in relazione i pacchetti di lavoro (*work package*) con le unità organizzative responsabili della loro realizzazione.

2.16. LETTERA P

Pareto Diagram: Vedi *Diagramma di Pareto*.

Path: Cammino. Un gruppo di attività (*activity*) collegate in modo sequenziale in un reticolo di progetto (*project network diagram*).

Percent Complete: Percentuale di completamento. Stima (*estimate*) espressa sotto forma di percentuale della quantità totale di lavoro che è stata completata relativamente a un'attività (*activity*) o a un gruppo di attività.

Performance Specification: Requisito tecnico che descrive le caratteristiche operazionali misurabili (es. velocità, durata, ecc.) previste per un componente o per l'intero progetto.

Performance test: *test delle prestazioni*. Verifica le prestazioni del sistema/servizio in termini di tempi di risposta e utilizzo delle risorse di sistema (memoria, linee di trasmissione, basi dati, altri componenti). Il test viene eseguito quando le caratteristiche relative alle prestazioni dell'applicazione costituiscono un fattore critico per il servizio da erogare. In questo caso devono essere stati definiti requisiti di prestazioni, stabilite metriche e valori di soglia da rispettare.

PERT Chart: termine comunemente usato per riferirsi a un reticolo di progetto (*project network diagram*). Vedi anche *Program Evaluation and Review Technique*.

Phase: *Sottoprocesso*. Vedi *Project Phase*.

Piano di progetto: Vedi *Project plan*.

Piano della Qualità: Uno dei piani di gestione che, come parte del piano di gestione del progetto, specificamente definisce i meccanismi di gestione della qualità durante il progetto. Il piano della qualità definisce gli obiettivi di gestione della qualità, i meccanismi (incluso i Walkthrough, le ispezioni, le attività di test e le revisioni formali), il processo di rimozione dei difetti, la schedulazione delle attività di gestione e controllo della qualità, l'organizzazione e le risorse dedicate alla qualità.

Piano di Test: Le informazioni dettagliate per sviluppare il disegno del test e i casi di test, e per condurre il test. Il piano di test include gli obiettivi, la schedulazione delle attività pianificate, le risorse richieste, le dipendenze, le responsabilità, i risultati attesi, i criteri di entrata e di uscita, le misurazioni, e il processo di monitoraggio.

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

Pilota: è l'implementazione limitata di un servizio IT, di una messa in produzione oppure di un processo in ambiente di esercizio. L'implementazione *pilota* riduce il rischio e al tempo stesso permette, nella fase di *Roll-Out* di un sistema/servizio, una valutazione del servizio da parte dell'utente finale.

Presupposti: *Assumptions*. I presupposti sono fattori che, ai fini della pianificazione, vengono considerati veri senza però essere ancora provati. Hanno impatto su tutti gli aspetti della pianificazione del progetto (*project*) e fanno parte della sua progressiva elaborazione. Gli attori sociali del progetto devono identificare, documentare e condividere i presupposti in quanto generalmente comportano un certo grado di rischio (*risk*).

Probability and Impact Matrix: Matrice della probabilità e dell'impatto. Metodo comunemente usato per determinare se un rischio (*risk*) è considerato basso, medio o alto combinando tra loro le sue due dimensioni principali: la probabilità di verificarsi e l'impatto sugli obiettivi se si manifesta.

Procedura: *Procedure*. 1) Istruzioni di lavoro dettagliate che spiegano come deve essere svolta un'attività o un processo (ISO9000:2000). 2) Strumento utilizzato dalle organizzazioni per dare visibilità a quanto è stato pianificato (obiettivi, responsabilità, modalità operative, verifica) per realizzare i processi che la caratterizzano. 3) Insieme di azioni professionali finalizzate a un obiettivo (DPR 14/1/97).

Processo: *Process*. Sequenza (non "rigida") di attività, tra loro logicamente interrelate, che prende un input (flusso di materiali, decisioni, istruzioni, informazioni, conoscenze, specifiche del cliente), vi apporta trasformazioni che aggiungono valore attraverso l'impiego di risorse (persone, materiali, strutture) e produce uno specifico output (prodotto/servizio e/o informazioni) definito e misurabile che contribuisce al raggiungimento della missione dell'organizzazione.

Program: Programma. Un gruppo di progetti (*project*) finalizzati a un macro obiettivo comune. Di solito include anche processi a flusso.

Program Management Office (PMO): Organizzazione di supporto alla direzione, deputata a coordinare a livello complessivo un numero di progetti o programmi, oppure l'intero *project portfolio*. Tale funzione di norma è inoltre responsabile delle metodologie di project management in azienda. Viene chiamato anche Project Management Office, Program Support Office, PM Center of Excellence.

Program Evaluation and Review Technique (PERT): Tecnica di analisi di reticolo orientata a eventi, utilizzata per stimare la durata (*duration*) del progetto quando c'è incertezza nella stima della durata delle attività (*activity duration estimate*). Il PERT applica il metodo del cammino critico (*critical path method*) utilizzando le durate che sono state calcolate con una media ponderata tra stime ottimistiche, pessimistiche e maggiormente probabili. Il PERT calcola la deviazione standard della data di completamento e consente quindi analisi di tipo probabilistico. La determinazione della stima ponderata si basa sulla formula $(O+4ML+P)/6$; dove: O = stima ottimistica (caso non molto probabile, si indica al 5%, in cui tutto vada piuttosto bene), ML = stima più probabile (Most Likely) e P = stima pessimistica (caso in cui si incontrino degli ostacoli; la stima pessimistica deve essere ragionevole, anche qui si indica un 5 % di probabilità, altrimenti spingendo il pessimismo al limite, il valore tenderebbe a infinito). Il valore ottenuto può essere utilizzato in termini probabilistici adottando l'opportuna distribuzione statistica. La deviazione standard si ottiene dalla formula: $(P-O)/6$. Attenzione: le formule di cui sopra si riferiscono alla singola attività. Per calcolare con metodo PERT la durata di un cammino (path) occorre sommare le stime di ogni attività, mentre la deviazione standard totale si ottiene dalla radice quadrata della somma dei quadrati degli addendi.

Project: Progetto. Uno sforzo temporaneo (cioè ben delimitato nel tempo) intrapreso per creare un prodotto o servizio avente caratteristiche di unicità.

LF

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

Project Charter: Documento emesso dal management che autorizza formalmente la nascita di un progetto (*project*) e da' autorità al *project manager* di utilizzare le risorse dell'organizzazione per le attività del progetto.

Project Environment: Contesto del progetto. 1) Combinazione di forze interne ed esterne, individuali o collettive, che favoriscono o limitano la possibilità di successo del progetto. Tali forze possono essere sia correlate al business, sia al progetto stesso, oppure il risultato di condizioni politiche, economiche, organizzative, tecnologiche. 2) Circostanze, culture o condizioni che circondano e permeano il team di lavoro. 3) Qualunque cosa all'esterno del progetto che fornisce input o riceve output dal progetto.

Project Governance: Termine che indica l'insieme dei processi attivati dal committente e dalla direzione in genere per assicurarsi che il progetto sia costantemente in linea con gli obiettivi e con lo scopo per cui è stato intrapreso. E' supporto fondamentale alle attività di *project management* e vede tra i propri attori, quando presente, il *Program Management Office*.

Project Life Cycle: Ciclo di vita del progetto. Insieme delle fasi di progetto (*project phases*), generalmente sequenziali, con qualche sovrapposizione tra loro, il cui nome e numero sono determinati dalle necessità di controllo dell'organizzazione o delle organizzazioni coinvolte nel progetto (*project*).

Project Management: Gestione progetti. Applicazione di conoscenze, abilità, strumenti e tecniche alle attività (*activity*) di progetto volte alla corretta impostazione, esecuzione e controllo del progetto stesso.

Project Management Body of Knowledge (PMBOK®): Body of Knowledge è un termine generico che descrive il corpus delle conoscenze sulla gestione dei progetti (*project management*). Il PMBOK® include norme provate, ampiamente applicate, così come concetti avanzati che hanno avuto un utilizzo più limitato. Il PMBOK® è realizzato e pubblicato a cura del *Project Management Institute*.

Project Management Institute (PMI®): Organizzazione internazionale dedicata allo sviluppo della disciplina professionale di project management e alla definizione dello stato dell'arte delle relative "best practice".

Project Management Methodology: Metodologia di gestione progetti. Descrizione dettagliata dei passi da compiere e delle procedure da seguire lungo l'intero ciclo di vita del progetto. Spesso include documenti standard, checklist, definizione dei ruoli e delle responsabilità, livelli di escalation. Si pone l'obiettivo di favorire una miglior prevedibilità e ripetitività dei risultati di ogni progetto. Specifica di ogni realtà operativa, normalmente è sottoposta a revisione periodica per incorporare le esperienze maturate.

Project Management Software: Software di gestione del progetto. Categoria di applicazioni informatiche specificatamente concepite per pianificare e controllare i costi e le schedulazioni di progetto.

Project Manager: la persona responsabile della gestione del progetto quindi deputata a organizzare, pianificare, dirigere, valutare e controllare il progetto. Il ruolo prevede di:

- ▶ definire, in collaborazione con il Service Owner, il processo che il progetto si propone di affrontare
- ▶ valutare i tempi e definire le fasi e le modalità di realizzazione del progetto
- ▶ individuare le risorse necessarie, tra quelle disponibili, per la realizzazione del progetto
- ▶ negoziare con gli attori del progetto obiettivi e modalità di realizzazione dello stesso
- ▶ coordinare le attività del gruppo di progetto
- ▶ informare gli attori del progetto sullo stato di avanzamento dello stesso
- ▶ prendere o sostenere le decisioni più idonee perché gli obiettivi del progetto siano raggiunti

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

- ▶ negoziare con le strutture di riferimento le risorse necessarie allo sviluppo del progetto
- ▶ monitorare lo stato di realizzazione delle diverse fasi del progetto.

Project Office: Struttura di supporto all'attività del capo progetto, tipicamente creata nell'ambito di singoli progetti complessi. Si occupa prevalentemente degli aspetti amministrativi, della schedulazione dettagliata dei lavori e dei consuntivi. Da non confondere con il *Program Management Office* (vedi).

Project Phase: Fase di progetto. Insieme di attività (*activity*) di progetto collegate logicamente, che si conclude di solito con il completamento di un importante risultato consegnabile (*deliverable*). L'insieme delle fasi costituisce il ciclo di vita del progetto (*Project life cycle*).

Project Plan: *Piano di progetto*. Documento utilizzato per guidare l'esecuzione e il controllo del progetto. Il suo scopo principale è documentare le ipotesi e le decisioni della pianificazione, facilitare la comunicazione tra le parti coinvolte nel progetto (*stakeholder*) e documentare le basi di riferimento (*baseline*) relative allo *scope*, ai tempi, ai costi. Può essere dettagliato o sintetico.

Project Portfolio: Portafoglio dei progetti. Insieme di progetti che vengono gestiti nell'ambito dell'azienda. Assume forma, modalità di gestione e di visibilità variabili in base alla singola organizzazione. Spesso nell'organizzazione vi sono più project portfolio, ad esempio nel caso di diverse business unit, oppure in tutte le aziende che lavorano per progetti conto terzi, nelle quali vi è almeno un portafoglio attivo o delle commesse e uno passivo, o degli investimenti.

Project Portfolio Management (PPM): metodo per analizzare e gestire un gruppo di progetti in corso oppure di proposte di progetto, basandosi su diverse caratteristiche chiave. L'obiettivo è determinare la sequenza e il mix ottimale dei progetti proposti per raggiungere nel miglior modo possibile gli obiettivi dell'organizzazione.

Project Risk Management: Gestione del rischio di progetto. La gestione dei rischi si compone dei processi di identificazione, di analisi e di risposta al rischio del progetto. Include la massimizzazione della probabilità e delle conseguenze di eventi positivi e la riduzione al minimo della probabilità e delle conseguenze di eventi sfavorevoli agli obiettivi del progetto.

Project Schedule: Schedulazione del progetto. Date previste per eseguire le attività (*activity*) e per raggiungere le *milestone*.

Project Scope: Vedi *Scope*.

Project Team Members: Membri del gruppo di progetto. Le persone che lavorano al progetto coordinate dal *project manager*.

Projectized Organization: Organizzazione "a progetto". Struttura organizzativa nella quale vengono costituiti gruppi specifici di lavoro dedicati a singoli progetti e in cui il *project manager* ha piena autorità nel definire le priorità e dirigere il lavoro delle persone assegnate al progetto (*project*).

2.17. LETTERA Q

Qualità: (1) Tutti gli attributi misurabili o quantificabili di una soluzione o prodotto o servizio che ne determinano l'accettazione da parte dell'utente finale. (2) La conferma che il lavoro del progetto, ciò che viene prodotto, i piani e il sistema di gestione sono adeguati agli obiettivi.

Quality Assurance (QA): Assicurazione della qualità. Processo di valutazione globale della performance del progetto su base regolare al fine di stabilire la fiducia nel fatto che il progetto (*project*) soddisferà i relativi standard di qualità.

LF

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

Quality Control (QC): Controllo della qualità. Processo di monitoraggio di specifici risultati del progetto (*project*) per determinare se soddisfano i relativi standard di qualità e per identificare modi per eliminare le cause di performance insoddisfacenti.

Quality Management (QM): funzione aziendale di governance per la gestione della qualità aziendale.

Quality Plan: Vedi *Piano della qualità*.

Quick win: attività migliorativa attraverso la quale ci si aspetta di fornire un rendimento dell'investimento o il raggiungimento di un obiettivo in un breve periodo di tempo con costi e impegno di risorse relativamente bassi.

2.18. LETTERA R

RACI: Vedi anche *Responsibility Assignment Matrix*. Matrice di assegnazione delle responsabilità per lo svolgimento delle attività della procedura:

- ▶ **R= responsabile** – chi si attiva proattivamente per l'esecuzione dell'attività/lavoro/task e, in alcuni casi, la esegue personalmente; generalmente ce ne è uno solo per attività ma possono esservi limitati casi con più co-responsabili
- ▶ **A= approva** – chi approva il risultato o l'output di un'attività o quello di una fase; generalmente ce ne è uno solo per attività ma possono esservi limitati casi con più co-approvatori
- ▶ **C= collabora** – chi collabora proattivamente e talvolta esegue parte dell'attività/lavoro/task; figura analoga al responsabile ma con impatto su un'area ristretta, il suo contributo è necessario per una parte di attività, focalizzata su specifiche operazioni; 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, di eventuali criticità e dei risultati/output rilasciati, ma non concorre a eseguire il task (ad es. è in cc nelle comunicazioni), ce ne sono normalmente più di uno per attività. L'informazione è necessaria per poter eseguire propri processi distinti da quello in oggetto
- ▶ **Blank= non coinvolto** - non si indica alcuna responsabilità nei casi in cui non è necessario alcun input o richiesta nei confronti del soggetto in esame per l'esecuzione della specifica attività (ai blank è comunque possibile, ma non obbligatorio, inviare una informativa).

Rapid Prototyping: Vedi *Fast Track*.

Rational Unified Process (RUP): modello iterativo del software processing sviluppato da Rational Software (ora parte di IBM). Il modello non definisce un singolo, specifico processo, ma un framework adattabile che può dar luogo a diversi processi in diversi contesti (diverse organizzazioni o progetti con diverse caratteristiche). Viene utilizzato generalmente per progetti di grandi dimensioni.

Release Note: breve documento di testo che accompagna una *release software*. In esso vengono riassunti in modo chiaro e sintetico tutte le novità presenti nella nuova versione, le modifiche a funzioni esistenti e i bug risolti.

Reliability test: *test di affidabilità*. Verifica l'affidabilità di un'applicazione quando sia richiesto esplicitamente. L'affidabilità è definita come la capacità di un'applicazione di operare per un intero arco di tempo senza che sia rilevato alcun difetto che ne interrompa l'operatività. In questo caso devono essere stati definiti requisiti specifici sull'affidabilità, sono stabilite metriche e valori di soglia concordati. Il test viene eseguito con opportuni tool che simulano l'utilizzo del sistema in modo continuativo misurando il tempo intercorso tra due difetti consecutivi.

LF

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

Release software: rappresenta una "versione" del software. Normalmente racchiude implementazioni significative, correzione di errori, perfezionamenti di funzionalità esistenti, aggiornamenti e migrazioni tecnologiche.

Request for change: Vedi *Change Request*.

Request for Proposal (RFP): Richiesta di offerta. Documento utilizzato per sollecitare offerte da parte di venditori (*seller*) di prodotti o di servizi. In alcune aree di applicazione può avere un significato più ristretto o più specifico, riferendosi ad esempio a una offerta complessa dove la parte progettuale assume grande rilevanza.

Request for Quotation (RFQ): Richiesta di quotazione economica. Generalmente, termine equivalente a richiesta di offerta (*request for proposal*). Tuttavia, in qualche area di applicazione può avere un significato più ristretto o più specifico, riferendosi ad esempio alla quotazione unitaria di un prodotto da acquistare in quantità.

Requirement: requisito. Una formale proposta di ciò di cui si ha bisogno. Ad esempio un requisito dei livelli di servizio, un requisito del progetto o un richiesto *deliverable* per un processo.

Residual Risk: Rischio residuo. Un rischio (*risk*) che rimane dopo che sono state attuate le strategie di mitigazione (*mitigation*) al rischio stesso.

Resource-Limited Schedule: Pianificazione a risorse limitate. Pianificazione di progetto (*project schedule*) le cui date di inizio e di fine (*start date* e *finish date*) tengono conto della limitata disponibilità delle risorse. La pianificazione finale del progetto deve sempre tenere conto della disponibilità reale di risorse.

Resource Planning: Pianificazione delle risorse. Determinazione delle risorse (personale, attrezzature, materiali) e delle quantità necessarie per realizzare le attività (*activity*) del progetto.

Responsabile dei collaudi: ruolo deputato a garantire la conduzione dei collaudi funzionali integrati e i livelli di affidabilità delle applicazioni/servizi da mandare in produzione (o in esercizio).

Responsibility Assignment Matrix (RAM): Vedi anche *RACI*. Matrice delle responsabilità. Tabella che mette in relazione la struttura dell'organizzazione di progetto (*OBS*) con la *WBS* (*Work Breakdown Structure*), per verificare che ogni elemento del progetto sia assegnato a una entità (o persone) responsabile. Vedi: *RACI*

Responsibility Chart: Vedi *Responsibility Assignment Matrix*.

Responsibility Matrix: Vedi *Responsibility Assignment Matrix*.

Review: revisione. La valutazione di un cambiamento, problema, processo, progetto ecc.. Le revisioni vengono generalmente intraprese in specifici predefiniti punti nel ciclo di vita, e in particolar modo dopo la chiusura. Lo scopo di una revisione è di assicurare che tutti i *deliverable* sono stati forniti e di identificare le opportunità di miglioramento.

Rework: Rilavorazione. Azione intrapresa per conformare un output imperfetto ai requisiti prefissati. Spesso fonte di ritardi e di superamento dei costi previsti dal progetto.

Risk: Rischio. Evento o condizione incerta che può avere un effetto positivo o negativo sugli obiettivi del progetto. Nell'uso comune il termine *risk* è associato a eventi sfavorevoli, mentre per identificare eventi favorevoli, ricorre il termine opportunità.

Risk Acceptance: Accettazione del rischio. Questo tipo di risposta al rischio indica che si è deciso di non cambiare il piano di progetto (*Project Plan*) per fronteggiare un rischio (*risk*) o che non si riesce a identificare una diversa strategia di risposta. Attenzione: questa risposta si sottodefinisce in acceptance passiva (non viene posto in essere proprio nulla a fronte di un possibile evento sfavorevole), oppure acceptance attiva (non viene eseguita alcuna azione preventiva, ma ci si prepara all'evenienza sfavorevole ipotizzando

LF

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

azioni alternative da attivare solo nel caso in cui l'evento sfavorevole associato al rischio in esame stia realmente per accadere).

Risk Assessment: Valutazione del rischio. Primo passo del processo di *Risk Management*. Analizzare il valore dell'asset per il business, identificare le minacce a quell'asset e valutare quanto sia vulnerabile ogni asset a quelle minacce. La valutazione del rischio può essere quantitativa (basato su dati numerici) o qualitativa.

Risk Avoidance: Evitare il rischio. Cambiamento al piano di progetto (*Project Plan*) per eliminare la causa del rischio che si vuole rifiutare di correre. Questo tipo di risposta non è sempre percorribile e può in casi estremi condurre alla rinuncia del progetto stesso.

Risk Category: Categoria del rischio. Una macro-suddivisione delle fonti potenziali di rischi (*risk*) come ad esempio: rischi di natura tecnica, relativi alla modalità di gestione del progetto, inerenti l'organizzazione, dovuti a fattori esterni.

Risk Event: Rischio. Evento che può interessare il progetto in termini di perturbative allo stesso.

Risk Identification: Identificazione del rischio. Determinazione dei rischi (*risk*) che possono interessare il progetto (*project*) e documentazione delle loro caratteristiche. Gli strumenti utilizzati includono il confronto di idee (*brainstorming*) e le *checklist*.

Risk Management: Gestione del rischio. Il processo responsabile dell'identificazione, della valutazione e del controllo dei rischi.

Risk Mitigation: Mitigazione del rischio. Tentativo di ridurre le probabilità e/o l'impatto di un rischio (*risk*), portandoli entro una soglia accettabile attraverso azioni preventive.

Risk Monitoring and Control: Controllo e monitoraggio del rischio. Monitoraggio dei rischi residui, identificazione di nuovi rischi, esecuzione di piani di riduzione del rischio e valutazione della loro efficacia nel ciclo di vita del progetto.

Risk Register: Registro dei Rischi. Documento che descrive, per ogni rischio identificato, il possibile evento, la causa, la probabilità di verificarsi, l'impatto sugli obiettivi, le risposte suggerite, il responsabile della risposta e lo status attuale.

Risk Response Planning: Pianificazione della risposta al rischio. Sviluppo di procedure e tecniche per aumentare le opportunità e ridurre i pericoli per gli obiettivi del progetto. Le strategie possibili includono la mitigazione, il trasferimento, l'accettazione attiva o passiva.

Risk Transference: Trasferimento del rischio. Tentativo di spostare l'impatto di un rischio (*risk*) su una terza parte insieme alla responsabilità della messa in atto (e dell'efficacia) della relativa risposta.

Rolling Wave Planning: Approccio che prevede la presenza di un master plan generale e di piani dettagliati da approntare in ogni fase per quella successiva.

RollOut: sinonimo di *Deployment*. Molto spesso viene usato in riferimento a distribuzioni complesse o a fasi o a distribuzioni su più sedi o a installazioni di *pilota*.

2.19. LETTERA S

S-Curve: Curva a S. Esposizione grafica dei valori cumulativi di effort in funzione del tempo. Il nome deriva dalla forma della curva (più bassa all'inizio e alla fine, più alta al centro) dovuta al fatto che un progetto comincia lentamente, poi accelera e quindi termina lentamente. E' anche la base di riferimento per il sistema dell'*Earned Value*.

Schedule: Vedi *Project Schedule*.

Schedule Compression: Vedi *Duration Compression*.

LF

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

Scope: L'insieme dei prodotti e dei servizi che devono essere realizzati o forniti per raggiungere gli obiettivi del progetto (*project*).

Scope Creep: Graduale e progressivo aumento dello *scope* del progetto che non viene in alcun modo formalizzato e gestito attraverso i processi di gestione varianti. Accade quando il cliente identifica alcuni requisiti aggiuntivi, ciascuno di poco conto, ma che sommati insieme portano a un incremento considerevole dello *scope* con il conseguente aggravio di tempi e costi.

Secondary Risk: Rischio secondario. Rischio associato alla risposta a un rischio. Di norma il suo possibile impatto deve essere inferiore al rischio principale a cui la risposta che lo innesca si riferisce.

Security test: *test di sicurezza*. Verifica il livello di sicurezza fornito dal sistema in base a requisiti specifici che indicano tale livello, le modalità operative e le condizioni sottostanti.

Service Creation: insieme di processi e regole per la creazione/evoluzione di un servizio.

Service Desk: Vedi *Customer Service*.

Service Level Agreement (SLA): accordo sul livello di servizio. È uno strumento contrattuale attraverso il quale si definiscono le metriche di servizio che devono essere rispettate nei confronti degli utenti/clienti. Di fatto, una volta stipulato il contratto, assumono il significato di obblighi contrattuali.

Service Level Management (SLM): il processo responsabile della negoziazione degli SLA, e di assicurare che questi siano raggiunti. Il SLM è responsabile di assicurare che tutti i Processi di Gestione dei Servizi IT (ITSM), Accordi sui Livelli Operativi (OLA), e Contratti di Subfornitura (UC), siano adeguati a quelli che sono gli obiettivi dei Livelli di Servizio concordati. Il SLM effettua un monitoraggio e dei report sui Livelli di Servizio, e organizza regolari revisioni con il Cliente.

Service Level Requirements (SLR): requisiti relativi ai livelli di un servizio IT. Sono basati sugli obiettivi di business e utilizzati per negoziare gli obiettivi dei livelli di servizio (o *Service Level Agreement*).

Service Owner (SO): ruolo deputato a garantire l'erogabilità complessiva di uno specifico servizio IT nei tempi e nei modi stabiliti nel macroprocesso di Creazione ed Evoluzione Servizi, con i seguenti obiettivi

- ▶ garantire la completezza e la coerenza del modello di processo, incanalando i requisiti nell'ambito delle dinamiche progettuali;
- ▶ favorire, in collaborazione con il Project Manager, il raccordo interfunzionale tra le diverse componenti del servizio per garantirne coerenza, completezza e sostenibilità;
- ▶ promuovere il miglioramento continuo sui servizi di competenza.

Servizio: *Service*. 1) Un mezzo attraverso il quale poter fornire valore ai Clienti facilitando i risultati che i Clienti desiderano conseguire. 2) Rappresenta una classe di scambi (dialogo) relativi a un risultato principale di cui è responsabile un sottosistema aziendale che copre il ruolo di fornitore del servizio. 3) "Rappresenta una sequenza logica di operazioni. Le operazioni possono essere attività elementari di uno o più processi aziendali" (IBM).

Six Sigma: programma di gestione della qualità basato sul controllo dello scarto quadratico medio (indicato con la lettera greca Sigma). Ha lo scopo di portare la qualità di un prodotto o di un servizio a un determinato livello (3/4 parti difettose per milione) introducendo limiti molto restrittivi sulla variabilità del processo produttivo. La metodologia mira all'eliminazione dei difetti e degli sprechi piuttosto che al semplice miglioramento della prestazione media.

LF

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant and Timely): acronimo che aiuta a ricordare che gli obiettivi degli SLA e dei piani di progetto devono essere Specifici, Misurabili, Raggiungibili, Pertinenti e Tempestivi.

Sottoprocesso: Vedi *Project Phase*.

Sottoprogetto: *Subproject*. Parte più piccola del progetto (*project*) globale. Solitamente corrisponde a una serie di funzioni omogenee tra loro oppure a una fase del progetto.

Stakeholder: attori sociali del progetto. Persone e organizzazioni attivamente coinvolte nel progetto, i cui interessi possono essere positivamente o negativamente influenzati come risultato dell'esecuzione o del completamento del progetto. Possono anche esercitare un influsso, positivo o negativo, sul progetto e sui suoi risultati. Gli stakeholder principali sono: lo *sponsor* (colui che finanzia il progetto), il *project manager*, la *performing organization*, i *project team members*, gli utenti, i fornitori.

Stakeholder analysis: Identificazione e valutazione delle necessità di comunicazione relative ai vari *stakeholder* del progetto e determinazione della mappa delle influenze reciproche.

Start Date: Data di inizio. Momento associato con l'inizio dell'attività (*activity*), di solito unito a uno dei seguenti qualificativi: effettiva, programmata, stimata, pianificata, minima, massima, di traguardo, di riferimento o corrente.

Statement of Work (SOW): Descrizione dei lavori da affidare a terzi. Descrizione dei prodotti o servizi che un acquirente richiede a potenziali fornitori. In altri casi, il SOW è parte integrante dell'offerta di progetto (*proposal*) e viene redatto dal potenziale fornitore.

Stato Avanzamento Lavori (SAL): riunione periodica o report periodico realizzato per garantire l'avanzamento di un progetto rispetto ai propri obiettivi.

Steering Committee: Comitato Guida del progetto. Organismo composto dal committente e da altri componenti della direzione per garantire il governo complessivo del progetto (*project governance*). Il capo progetto può eventualmente partecipare con lo scopo di raccordare le direttive dello Steering Committee con l'operatività del team.

Stima: *Estimate*. Di solito applicata ai costi del progetto e alla durata (*duration*), dovrebbe sempre comprendere alcune indicazioni relative alla sua accuratezza (ad esempio una percentuale). Abitualmente viene utilizzata con un elemento modificatore (preliminare, definitiva).

Strenghts – Weaknessess – Opportunities - Threats (SWOT) Analysis: Analisi ampiamente utilizzata per identificare in quale direzione concentrare gli sforzi per raggiungere i risultati attesi. Identifica: 1) i punti di forza e come prendere al meglio vantaggio da essi, 2) le aree deboli e come minimizzare il loro impatto, 3) le opportunità presentate dal progetto e come sfruttarle, 4) le minacce presenti e come fronteggiarle. In alcune metodologie di project management è parte dei processi previsti nelle fasi iniziali del progetto.

Stress test: *test di carico*. Verifica la capacità del sistema di reggere un determinato carico di lavoro. Il test viene eseguito a fronte di requisiti espliciti in materia, da cui sono tratte metriche per misurare le prestazioni e valori di soglia da rispettare. Il test viene eseguito utilizzando opportuni tool che simulano il carico possibile del sistema, misurando le prestazioni e verificando che non ci siano degni di degrado o cadute del sistema.

Studio di fattibilità: Un documento contenente una scelta delle soluzioni alle necessità di progetto, con le principali risorse richieste, costi, scala dei tempi, impatto sull'organizzazione, ritorni economici, benefici di business e probabilità di successo (rischio di business).

SWOT Analysis: Vedi *Strenghts – Weaknessess – Opportunities - Threats Analysis*.

LF

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

System test: *test di sistema*. Verifica la corretta esecuzione dell'intera applicazione, incluse le interfacce con altre applicazioni. Si eseguono tipi di test funzionali e strutturali per verificare che il sistema sia corretto dal punto di vista funzionale e da quello operativo.

2.20. LETTERA T

Team funzionale: rappresenta le risorse coinvolte nel progetto dal *Service Owner* e/o dal *Demand Manager/Project Manager*, nella fase di Strutturazione del progetto, per le loro specifiche mansioni o competenze o responsabilità in base alle esigenze del progetto stesso.

Team Members: Membri del gruppo di lavoro. Vedi *Project Team Members*.

Template: Insieme di linee guida (o schema) per la redazione di documenti o per lo sviluppo di particolari output. Di norma stabiliscono la forma e il tipo di contenuto.

Test delle prestazioni: Vedi *performance test*.

Test di accettazione: Vedi *collaudo utente*.

Test di affidabilità: Vedi *reliability test*.

Test di carico: Vedi *stress test*.

Test di integrazione: Vedi *integration test*.

Test di parallelo: consiste nell'eseguire le stesse funzioni su due sistemi diversi confrontando i risultati ottenuti dalle prove sugli stessi dati elaborati da entrambi i sistemi. Il test si esegue quando una nuova applicazione deve sostituire quella esistente.

Test di regressione: verifica che una modifica eseguita su una parte del sistema/servizio non crei problemi ad altre parti non modificate. Verifica quindi se i risultati ottenuti dalle prove dopo le modifiche sono uguali a quelli attesi, cioè a quelli ottenuti prima delle modifiche con prove analoghe.

Test di ripristino: Vedi *backup and recovery test*.

Test di sicurezza: Vedi *security test*.

Test di sistema: Vedi *system test*.

Test di usabilità: Vedi *usability test*.

Test di vulnerabilità: Vedi *vulnerability test*.

Test dinamico: collaudo. È l'attività di verifica e validazione del codice sviluppato eseguendolo nei computer (*unit test*, *integration test*, *system test*). Include sia la verifica delle funzioni sviluppate sia la verifica delle caratteristiche del sistema/servizio come, ad esempio, prestazioni, disponibilità, affidabilità, carico e scalabilità, ecc..

Test funzionale: Vedi *functional test*.

Test plan: Vedi *Piano di test*.

Test statico: è l'attività di verifica e validazione di tutto ciò che è stato prodotto durante l'intero ciclo di sviluppo del software (documenti dei requisiti, specifiche funzionali, piani, casi di prova, codice, tabelle, ecc.) senza la loro esecuzione nei computer. L'attività è conosciuta anche con altri termini: "ispezione", "walkthrough", "peer review".

Test unitario: Vedi *unit test*.

Throughput: rendimento. Misura del numero di operazioni effettuate (elaborate) in una unità di tempo.

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

Triggers: Talvolta chiamati sintomi di rischio o segni di avvertimento, indicano che un rischio (*risk*) sta per verificarsi. Possono essere definiti nel processo di identificazione del rischio (*risk identification*) e tenuti sotto controllo nel processo di controllo e monitoraggio dei rischi (*risk monitoring and control*).

Triple Constraints: Triplo vincolo. I tre classici elementi che definiscono un progetto (tempi, costi, requisiti). E' buona norma definirne la priorità in termini di *driver* (il vincolo che solo difficilmente può essere variato), *middle* e *weak*.

2.21. LETTERA U

Underpinning Contract: contratto di subfornitura. Contratto fra un fornitore di servizi IT e una Terza Parte. La Terza Parte fornisce beni o servizi che servono a supportare l'erogazione di un servizio IT a un Cliente. Il contratto di subfornitura definisce gli obiettivi e le responsabilità richieste per soddisfare gli obiettivi dei livelli di servizio concordati all'interno di uno SLA.

Unit test: *test unitario*. È il primo *test dinamico* del codice eseguibile, sia nella sua versione iniziale che in ogni sua modifica successiva. Verifica l'aderenza alle specifiche di programmazione dal punto di vista logico del programma; valida quindi la sua logica interna.

Usability test: *test di usabilità*. Verifica la facilità d'uso e la comprensibilità dell'applicazione da parte degli utenti finali. È necessario in presenza di requisiti relativi a caratteristiche di usabilità del sistema.

2.22. LETTERA V

Value chain: sequenza di processi che crea un prodotto o servizio che ha un valore per il Cliente. Ogni passo della sequenza si basa sui precedenti e contribuisce al prodotto o servizio complessivo.

Variance: Scostamento tra il valore effettivamente riscontrato e quello previsto.

Versione: viene utilizzata per identificare uno specifico punto di riferimento (Baseline) di un elemento della configurazione (CI) o di un documento (*deliverable*). Tipicamente le Versioni usano una convenzione per l'assegnazione dei nomi che abilita la sequenza o la data alla quale ogni Baseline può essere identificata.

Vincolo: *Constraint*. 1) Limitazione normalmente esterna al capo progetto e al suo team che limita le loro possibilità di scelta. 2) Fattore che determina quando un'attività (*activity*) può essere schedulata.

Vision: visione. La descrizione di cosa l'organizzazione intende diventare nel futuro. La *vision* è creata dal senior management e viene usata per influenzare la cultura aziendale e la pianificazione strategica.

Vulnerability: vulnerabilità. Una debolezza che potrebbe essere esposta a una minaccia. Per esempio una porta di un firewall aperta o una password che non viene cambiata da tempo. Anche un controllo mancante viene considerato una vulnerabilità.

Vulnerability test: *test di vulnerabilità*. Verifica la presenza nel codice di errori che possono avere come conseguenza la compromissione della protezione di un intero sistema informatico o di una rete. Generalmente viene eseguita una analisi white-box cioè un'analisi interna sia del codice sorgente che della documentazione relativa alla progettazione.

LF

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

2.23. LETTERA W

Waterfall: Definizione che contraddistingue la tipologia di ciclo di vita del progetto di tipo monolitico, in cui ogni fase è considerata alla stregua di un insieme separato di attività che non può iniziare sino a che la fase precedente non risulti ultimata e le sue *deliverable* approvate.

Weak Constraint: Il vincolo che consente la maggior flessibilità di gestione. Gli altri sono classificati *driver* e *middle*.

Workaround: Risposta reattiva all'accadimento di un evento negativo. Si distingue dal piano delle riposte preventivate ai rischi per il fatto che il workaround non è pianificato in anticipo.

Workload: carico di lavoro. Le risorse richieste per fornire una parte ben precisa di un servizio IT. I carichi di lavoro si possono categorizzare per utenti, gruppi di utenti, o funzioni all'interno di un servizio IT. È utile per assistere nell'analisi e nella gestione della capacità, delle prestazioni e dell'utilizzazione degli elementi del servizio e dei servizi IT. Il termine viene talvolta usato come sinonimo di *throughput*.

Work Breakdown Structure (WBS): Scomposizione strutturata a più livelli del progetto in parti elementari. Suddivisione del progetto orientata alle *deliverable*, che descrive in modo gerarchico la scomposizione del progetto in elementi. Ogni livello discendente rappresenta una definizione più dettagliata degli elementi del progetto (*project*).

WBS Dictionary: Descrizione del singolo work package che include informazioni di dettaglio, quali ad esempio: descrizione del lavoro da svolgere, date di schedulazione, risorse coinvolte, budget.

Work Acceptance: Il lavoro prodotto è considerato accettato quando è completato, documentato e verificato in base ai criteri di accettazione (*acceptance criteria*).

Work Package: Pacchetto di lavoro. Risultato consegnabile (*deliverable*) a livello più basso della WBS e che potrebbe essere ulteriormente scomposto in più attività (*activity*) elementari.

3. ACRONIMI

Acronimo	Estensione	Significato
AC	Actual Cost	Costo effettivo del lavoro
ASP	Application Service Provider	Fornitore di servizi applicativi
BAC	Budget at Completion	Costo totale stimato
CI	Configuration Item	Elemento della configurazione
CCM	Change and Configuration Management	Gestione delle varianti e della configurazione
CMDB	Configuration Management Database	Database per la gestione delle configurazioni
CMM	Capability Maturity Model	Modello di valutazione della maturità
CMS	Configuration Management System	Sistema di gestione della configurazione

LF

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

CPM	Critical Path Method	<i>Metodo del cammino critico</i>
CR	Change Request	<i>Richiesta di variante (di un progetto)</i>
CRM	Customer (o Citizen) Relationship Management	<i>Gestione delle relazioni con i clienti (o i cittadini)</i>
CSF	Critical Success Factor	<i>Fattore critico di successo (anche FCS in italiano)</i>
CSI	Continual Service Improvement	<i>Miglioramento continuo del servizio</i>
DB	Data Base	<i>Base dati</i>
DBA	Data Base Administrator	<i>Amministratore di base dati</i>
DBMS	Data Base Management System	<i>Sistema di gestione di una base dati</i>
DD	Data Date	<i>Data di aggiornamento</i>
IEC	International Electrical Commission	<i>Commissione internazionale dell'elettricità</i>
ISM	Information Security Management	<i>Gestione della sicurezza delle informazioni</i>
ISO	International Organization for Standardization	<i>Organizzazione internazionale per la standardizzazione</i>
ISP	Internet Service Provider	<i>Fornitore di servizi internet</i>
IT	Information Technology	<i>Tecnologie dell'informazione</i>
IT	Integration Test	<i>Test di integrazione</i>
ITIL	Information Technology Infrastructure Library	<i>Linee guida per la gestione dei servizi IT</i>
ITSM	IT Service Management	<i>Gestione dei servizi informatici</i>
IVR	Interactive Voice Response	<i>Sistema automatico di risposta vocale</i>
JCL	Job Control Language	<i>Linguaggio di controllo dei job</i>
KB	Knowledge Base	<i>Database della conoscenza</i>
KM	Knowledge Management	<i>Gestione della conoscenza</i>
KMS	Knowledge Management System	<i>Sistema di gestione della conoscenza</i>
KPI	Key Performance Indicator	<i>Indicatore di performance</i>
LOC	Line of Code	<i>Linea di codice</i>
LOS	Line of Service	<i>Linea di servizio</i>
MAC	Manutenzione Adeguativa Correttiva	<i>Manutenzione adeguativa e correttiva</i>
MEV	Manutenzione Evolutiva	<i>Manutenzione evolutiva (progetti e servizi)</i>

LF

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

MTBF	Mean Time Between Failure	<i>Tempo medio tra due guasti</i>
MTBSI	Mean Time Between Service Incidents	<i>Tempo medio tra due incidenti per un servizio</i>
MTTR	Mean Time To Repair	<i>Tempo medio di riparazione di un guasto</i>
MTRS	Mean Time to Restore Service	<i>Tempo medio di ripristino di un servizio</i>
OBS	Organizational Breakdown Structure	<i>Organigramma di progetto</i>
OLA	Operational Level Agreement	<i>Accordo sui livelli operativi</i>
PERT	Program Evaluation and Review Technique	<i>Tecnica di analisi per la stima della durata di un progetto</i>
PM	Project Manager	<i>Capo progetto</i>
PMBOK	Project Management Body of Knowledge	<i>Sistema delle conoscenze sulla gestione dei progetti</i>
PMO	Project Management Office	<i>Ufficio per la gestione del progetto (o del programma)</i>
PMS	Project Management System	<i>Sistema di gestione dei progetti</i>
PPM	Project Portfolio Management	<i>Gestione di un gruppo di progetti</i>
PRM	Project Risk Management	<i>Gestione del rischio di progetto</i>
QA	Quality Assurance	<i>Assicurazione qualità</i>
QMS	Quality Management System	<i>Sistema di gestione della qualità</i>
RACI	Responsible Accountable Consulted Informed	<i>Chi è responsabile, chi approva, chi è consultato (o chi collabora), chi è informato</i>
RAM	Responsibility Assignment Matrix	<i>Matrice delle responsabilità (equivale a RACI)</i>
RFC	Request for Change	<i>Richiesta di variante</i>
RFP	Request For Proposal	<i>Richiesta d'offerta</i>
RFQ	Request For Quotation	<i>Richiesta di quotazione economica</i>
ROI	Return on Investment	<i>Rendimento dell'investimento</i>
RUP	Rational Unified Process	<i>Processo iterativo della Rational (per la definizione di un processo)</i>
SAC	Service Acceptance Criteria	<i>Criteri di accettazione del servizio</i>
SAL	Stato Avanzamento Lavori	<i>Stato di avanzamento dei lavori</i>
SCM	Service Capacity Management	<i>Gestione della capacità di erogazione di servizi</i>
SCM	Software Configuration Management	<i>Gestione della configurazione del software</i>
SLA	Service Level Agreement	<i>Accordo sui livelli di servizio</i>

LF

Titolo Documento: Glossario e Acronimi		
Codice Documento: CRZ 14	Tipo Documento: Glossario	Revisione n°: 1.0
Data di Autorizzazione: 01/03/2013		Status: IN VIGORE

SLM	Service Level Management	<i>Gestione dei livelli di servizio</i>
SLR	Service Level Requirement	<i>Requisiti dei livelli di servizio</i>
SMART	Specific Measurable Achievable Relevant and Timely	<i>Specifici, misurabili, raggiungibili, pertinenti e tempestivi</i>
SO	Service Owner	<i>Responsabile dell'erogazione di un servizio</i>
SOW	Statement Of Work	<i>Istruzioni di lavoro (da affidare a terzi)</i>
SPM	Service Portfolio Management	<i>Gestione del portafoglio dei servizi</i>
SPOC	Single Point of Contact	<i>Unico punto di contatto (riferito a help desk)</i>
ST	System Test	<i>Test di sistema</i>
SWOT	Strenghts Weaknessess Opportunities Threats	<i>Punti di Forza, debolezze, opportunità, minacce</i>
TQM	Total Quality Management	<i>Gestione della qualità totale</i>
TR	Technical Report	<i>Report tecnico</i>
UC	Underpinning Contract	<i>Contratto di subfornitura</i>
UT	Unit Test	<i>Test unitario (o di unità)</i>
WBS	Work Breakdown Structure	<i>Scomposizione del progetto in elementi</i>
WIP	Work in Progress	<i>Lavori in corso</i>