

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

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

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.

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

2.4. 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

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*.

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 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.

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>

Titolo Documento: Studio di fattibilità Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 01 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Equitalia SpA

Studio di fattibilità

<nome servizio> - versione <X.Y.Z>

WR

Titolo Documento: Studio di fattibilità Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 01 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Sommario

1. Revisioni del documento	3
2. Introduzione	3
3. Contesto di riferimento	3
4. Progetto di massima della soluzione	4
5. Analisi dei rischi	4
6. Pianificazione di massima.....	5
7. Analisi costi-benefici	5
8. Indicazioni relative alla fase realizzativa.....	5
9. Allegati.....	6

WR

Titolo Documento: Studio di fattibilità Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 01 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

1. Revisioni del documento

Redatto da (nome e cognome)(*)	Verificato da	Data verifica (**)	Approvato da	Data approvazione (**)

(*) non è possibile indicare nomi generici (GdL, partecipanti riunione, ecc.)

(**) alla data indicata deve corrispondere un riscontro non dato a voce (mail o verbale di riunione)

Revisione (+)	Data	Commenti

(+) 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. Introduzione

Scopo del documento, documenti di riferimento, acronimi e definizioni, organizzazione del documento.

3. Contesto di riferimento

Devono essere esplicitati i legami e i punti di raccordo tra il progetto in esame e il quadro strategico complessivo di realizzazione prevista di nuovi servizi e di sviluppo di sistemi informativi aziendali a supporto, evidenziando anche gli eventi rilevanti sia interni (es.: indicazioni del top management) sia esterni (es.: modifiche legislative).

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

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

Infine si devono individuare i vincoli esplicitandoli in modo puntuale e avendo cura di classificarli per tipologia (es.: giuridico-normativo, di natura temporale, di carattere economico-organizzativo),

WR

Titolo Documento: Studio di fattibilità Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 01 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

evidenziando eventuali condizioni di necessaria invarianza per la corretta realizzazione del progetto.

4. Progetto di massima della soluzione

Si devono evidenziare i requisiti della soluzione proposta, ossia le condizioni essenziali che la soluzione proposta deve rispettare dal punto di vista del modello operativo dei processi di business da realizzare (con indicazione della quantità e qualità delle risorse umane coinvolte, distribuzione delle responsabilità, etc.) e dei servizi informatici di supporto (in termini di informazioni da trattare, elementi architetture da rispettare, caratteristiche di qualità richieste). E' importante definire un primo modello di riferimento per determinare le condizioni di realizzabilità del servizio, la necessità di organizzare piani di formazione, la necessità di introdurre ruoli specifici per la gestione ed erogazione del servizio stesso.

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

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

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

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

5. Analisi dei rischi

Si individuano i potenziali rischi del progetto, sia relativi al processo di Progettazione del Servizio, sia relativi alla messa in produzione ed erogazione del servizio.

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

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

WR

Titolo Documento: Studio di fattibilità Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 01 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

6. Pianificazione di massima

Definire a livello macro la soluzione attraverso le seguenti attività:

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

7. Analisi costi-benefici

Analisi costi-benefici (al livello di dettaglio sufficiente per consentire di prendere una decisione sul progetto, ma comunque, al meglio delle informazioni disponibili) della soluzione proposta attraverso le attività di:

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

8. Indicazioni relative alla fase realizzativa

In questa sezione del documento si svilupperanno una serie di disposizioni, derivanti dall'analisi dell'approfondimento effettuato, in particolare, rispetto a requisiti e specifiche, rischi e piano del progetto, raccomandazioni di cui tener presente nelle fasi successive del progetto e tese a risolvere o minimizzare le problematiche emerse.

1. Indicazioni per l'approvvigionamento

Le procedure per l'approvvigionamento di beni e servizi debbono tendere all'acquisizione di ciò che è più utile e conveniente a EQS per raggiungere i suoi scopi. L'obiettivo è quindi quello di utilizzare modalità di approvvigionamento capaci di ottenere dal mercato il miglior prodotto/servizio all'interno dei vincoli economici dati ("best value for money").

WR

Titolo Documento: Studio di fattibilità Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 01 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Ovviamente l'approvvigionamento deve tener conto dei rapporti tra EQS e aziende "convenzionate" e pertanto utilizzare modalità situate all'interno delle norme che regolano tali rapporti.

E' opportuno sottolineare che le indicazioni dello studio di fattibilità assumono un carattere di "raccomandazione" che in nessuna maniera si sostituisce alla necessaria responsabilità di EQS nelle conseguenti scelte operative. Le "indicazioni" costituiscono un supporto alle decisioni, uno strumento che può aiutare a definire scelte compiutamente consapevoli, efficaci e trasparenti.

2. Indicazioni per la gestione del progetto

Devono essere esplicitate le indicazioni per la gestione del progetto realizzativo derivanti principalmente dalla valutazione del rischio e dalle considerazioni sul piano di massima del progetto.

Fermo restando che potranno essere sviluppate tutte le indicazioni che si riterranno necessarie per far sì che il progetto realizzativo minimizzi i rischi individuati in precedenza, gli elementi che in generale risultano più critici riguardano:

- la gestione del piano di qualità
- l'organizzazione di progetto e il "project management"
- le esigenze e modalità di negoziazione delle varianti (*change request*).

Dal punto di vista della gestione del piano di qualità si recepiranno in questa parte del documento gli elementi essenziali delle modalità di assicurazione della qualità del processo di creazione ed evoluzione del sistema/servizio che si intende realizzare. Queste modalità di assicurazione della qualità dovranno essere quelle che contribuiscono in maniera preponderante all'ottenimento della qualità attesa del sistema/servizio e alla diminuzione dei rischi.

Dal punto di vista dell'organizzazione del progetto e della sua gestione andranno qui definite, a livello generale, le modalità operative, responsabilità e coinvolgimenti necessari nell'organizzazione del progetto, i livelli di formalizzazione dei documenti, frequenza e caratteristiche del controllo dell'avanzamento.

Dal punto di vista delle esigenze e modalità di negoziazione delle varianti sarà necessario trovare una modalità organizzativa e operativa capace di rispondere agli eventuali problemi di incertezza dei requisiti e delle specifiche, definendo una sequenza di punti di decisione capaci di eliminare progressivamente l'incertezza e stabilendo per ogni punto di decisione le responsabilità e le modalità a cui attenersi.

9. Allegati

Eventuale scheda progetto e una matrice delle responsabilità in EQS relativamente al progetto.

WR

Titolo Documento: Project Charter Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: <i>MR CRZ 02 - v2.0</i>		Status: <Bozza / Approvato>

Equitalia SpA

Project Charter

[<nome servizio> - versione <X.Y.Z>](#)

UP

Titolo Documento: Project Charter Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 02 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Sommario

1. Revisioni del documento	3
2. Introduzione.....	3
3. Ambito del progetto	3
4. Definizione WBS e disegno macro-piano	3
5. Organizzazione del progetto.....	4
6. Regole di governo del progetto.....	4
7. Pianificazione di dettaglio del progetto.....	5
8. Piano di gestione dei rischi	6
9. Osservazioni relative alla fase di analisi dei requisiti.....	7
10. Osservazioni relative alla fase di progettazione concettuale	7
11. Osservazioni relative alla fase di progettazione e analisi di dettaglio.....	8
12. Osservazioni relative alla fase di sviluppo, test e manualistica	8
13. Osservazioni relative alla fase di collaudo	8
14. Osservazioni relative alla fase di roll-out.....	8
15. Soddisfacimento dei requisiti di qualità del software.....	8
16. Allegati	9

WR

Titolo Documento: Project Charter Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	
Codice Documento e versione template: MR CRZ 02 - v2.0		Revisione documento n°: <X.Y> Status: <Bozza / Approvato>

1. Revisioni del documento

Redatto da (nome e cognome)(*)	Verificato da	Data verifica (**)	Approvato da	Data approvazione (**)

(*) non è possibile indicare nomi generici (GdL, partecipanti riunione, ecc.)

(**) alla data indicata deve corrispondere un riscontro non dato a voce (mail o verbale di riunione)

Revisione (+)	Data	Commenti

(+) 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. Introduzione

Scopo del documento, documenti di riferimento, acronimi e definizioni relativi al progetto, organizzazione del documento.

Lo scopo del documento è di descrivere gli obiettivi, l'organizzazione, i vincoli e le regole progettuali condivise con tutti gli attori di progetto.

Il documento deve contenere anche osservazioni, annotazioni ed eventuali commenti per ciascuna fase realizzativa del progetto.

3. Ambito del progetto

Il capitolo analizza i seguenti punti:

- obiettivi e ambito del progetto
- metodologia applicata (waterfall, RUP, ecc.), fasi previste e relativi deliverable
- vincoli (temporali, normativi, ecc.), dipendenze ed eventuali progetti correlati
- budget complessivo
- principali aree di rischio di progetto e di processo.

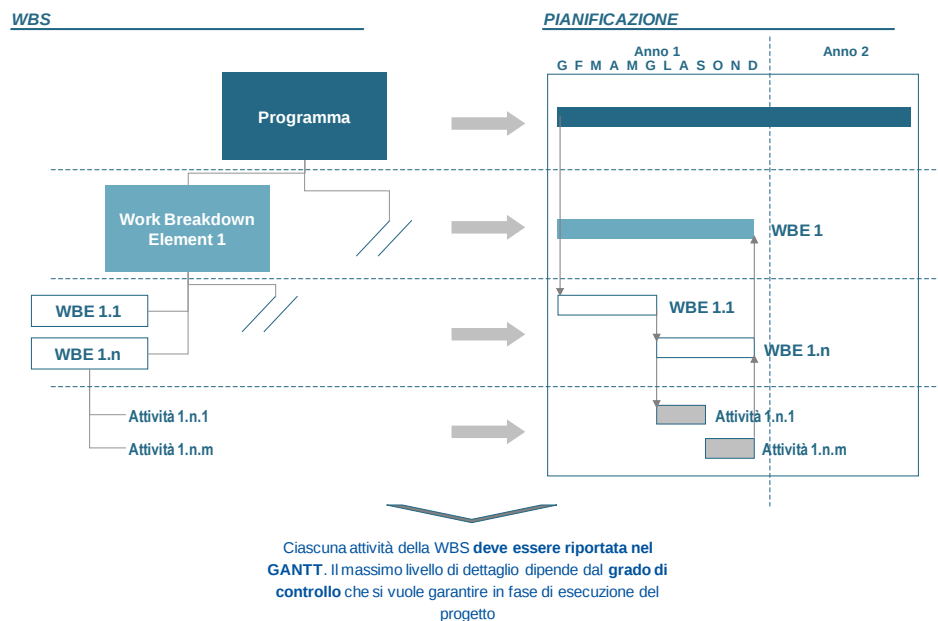
4. Definizione WBS e disegno macro-piano

Il capitolo analizza i seguenti punti:

UP

Titolo Documento: Project Charter Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 02 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

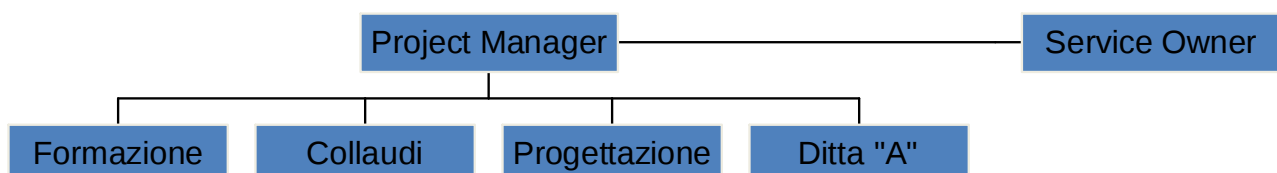
- **WBS (Work Breakdown Structure)**
La WBS consiste nella scomposizione del progetto nelle sue diverse componenti elementari:
 - parti/risultati da produrre
 - attività da svolgere.
- **Piano di alto livello**
Definito in coerenza con la WBS e ovviamente non dettagliato. Deve mostrare le principali milestone interne e tutte quelle, anche esterne, che rappresentano punti di "raccordo" di dipendenze.



5. Organizzazione del progetto

Il capitolo identifica i ruoli chiave, le risorse allocate, le dipendenze e interazioni tra i diversi ruoli e le loro responsabilità. Deve identificare sia ruoli/risorse interne che esterne. È bene produrre uno schema della struttura organizzativa di progetto (OBS).

O.B.S. - Organizational Breakdown Structure



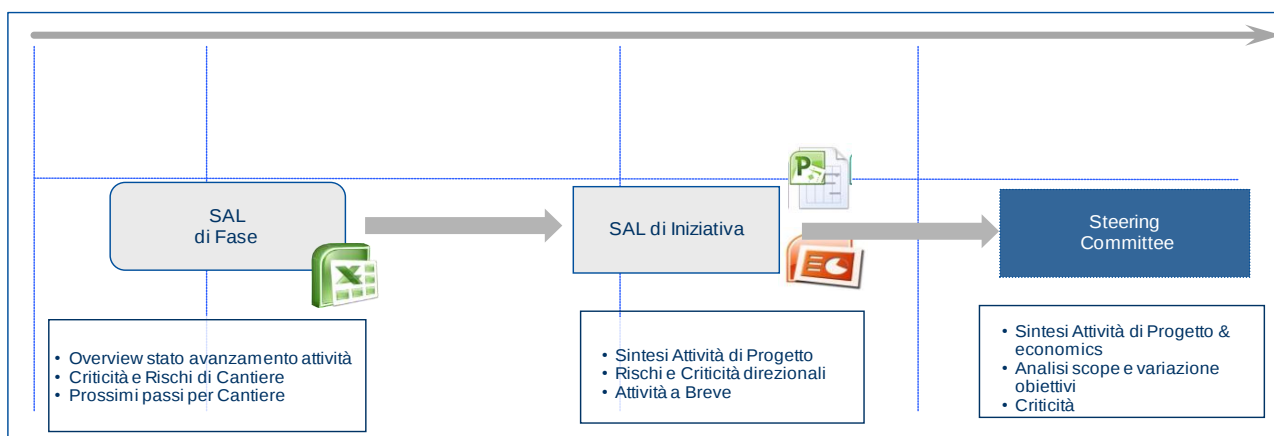
6. Regole di governo del progetto

Il capitolo descrive le regole di governo del progetto, e quindi:

LP

Titolo Documento: Project Charter Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 02 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

- criteri di accettazione dei deliverable (documenti)
- definizione delle eccezioni nella produzione dei deliverable rispetto a quanto previsto nelle procedure
- modalità di organizzazione e convocazione di SAL e incontri di progetto,
- elenco, ed eventuali proposte di modifica specifica, dei template documentali da utilizzare nel progetto,
- definizione delle modalità di approvazione degli output,
- definizione delle modalità di gestione delle varianti,
- definizione delle modalità di intervento a fronte di criticità/urgenze,
- eventuali particolari modalità gestionali di progetto concordate tra Project Manager e Service Owner.



Tipologia incontro	Frequenza	Partecipanti	Output
Comitato Guida	Mensile	Stakeholder, PM, SO, altri referenti di progetto	Verbale di Comitato
SAL di Progetto	Bisettimanale	PM, SO e Team Funzionale (eventuali stakeholder)	Verbale di SAL
SAL di Fase	Settimanale o bisettimanale	PM, SO e Team di progetto	Verbale di incontro

7. Pianificazione di dettaglio del progetto

Il capitolo contiene tutti gli elementi della pianificazione operativa di progetto, in particolare:

- deve coprire l'intero ciclo di vita del progetto, dal kick off al passaggio in esercizio e alla chiusura del progetto
- deve contemplare tutte le attività progettuali, incluse quelle di change management e di set up e avviamento del servizio (formazione, capacity management, predisposizione dei contratti, aggiornamento dei listini, assistenza clienti, formalizzazione delle procedure operative, ecc.)

UP

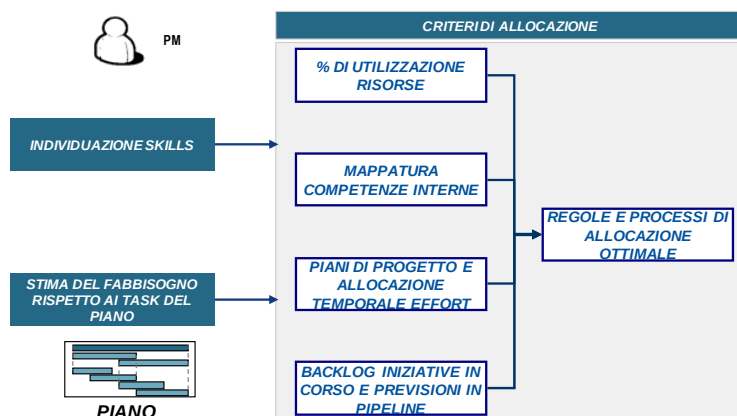
Titolo Documento: Project Charter Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>			
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>	
Codice Documento e versione template: MR CRZ 02 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>	

- deve indicare anche l'attività di approvazione dei deliverable, con i relativi tempi di hand off.



Il piano deve rappresentare la baseline di progetto e deve contenere:

- individuazione e breve descrizione dei task di progetto
- flusso operativo e temporale del progetto con indicazione di eventuali percorsi critici (**piano dettagliato di progetto: descrizione e Gantt**)
- descrizione delle competenze necessarie al progetto e verifica della relativa disponibilità
- definizione delle prime valutazioni per il piano di formazione
- osservazioni e annotazioni relative al budget di progetto di cui nell'apposito template
- gestione dei rischi e modalità di monitoraggio, controllo e reporting.



8. Piano di gestione dei rischi

Il capitolo è diviso in due parti, il livello di dettaglio è ovviamente relativamente elevato visto lo stato del progetto:

UP

Titolo Documento: Project Charter Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	
Codice Documento e versione template: MR CRZ 02 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Fasi



Attività

Identificazione e descrizione delle tipologie di eventi non prevedibili potrebbero influenzare i risultati del progetto	Analisi della probabilità di accadimento dell'evento e dell'impatto/ conseguenze sul progetto	Messa a punto delle le possibili azioni correttive per contrastare/ rimuovere eventuali minacce	Attuazione delle azioni preventive , nella valutazione dei loro ritorni e nell'aggiornamento del piano iniziale durante l'intero arco di vita del progetto
--	--	--	---

- Identificazione e classificazione dei rischi
I rischi, di progetto e di processo, vengono identificati e classificati in termini di probabilità/frequenza con cui si verifica e livello di impatto.

RILEVANZA DEL RISCHIO POTENZIALE

IMPATTO	Alto	Media Rilevanza	Alta Rilevanza	Alta Rilevanza
	Medio	Bassa Rilevanza	Media Rilevanza	Alta Rilevanza
	Basso	Bassa Rilevanza	Bassa Rilevanza	Media Rilevanza
		Bassa	Media	Alta
		PROBABILITÀ		

- Piano di azioni
i rischi classificati più elevati vanno gestiti con un piano di azioni volte a prevenirli o a mitigarli

9. Osservazioni relative alla fase di analisi dei requisiti

Inserire eventuali osservazioni e note operative in merito alla conduzione della fase di raccolta, analisi e validazione dei requisiti del sistema/servizio. Eventuali valutazioni in merito alla strategia di collaudo e al piano di formazione e comunicazione.

10. Osservazioni relative alla fase di progettazione concettuale

Inserire eventuali osservazioni e note operative in merito alla conduzione della fase di progettazione architettuale, funzionale, non funzionale e di erogazione del sistema/servizio. Eventuali valutazioni in merito alla prima versione del piano di collaudo.

UP

Titolo Documento: Project Charter Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 02 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

11. Osservazioni relative alla fase di progettazione e analisi di dettaglio

Inserire eventuali osservazioni e note operative in merito alla conduzione della fase di progettazione di dettaglio dei componenti funzionali (algoritmi, interfacce, strutture fisiche dei dati), non funzionali e di erogazione del sistema/servizio. Eventuali valutazioni in merito al piano dei test, al piano di collaudo definitivo e alla strategia dell'eventuale roll-out.

12. Osservazioni relative alla fase di sviluppo, test e manualistica

Inserire eventuali osservazioni e note operative in merito alla conduzione della fase di codifica dei moduli applicativi, dell'esecuzione dei test, della produzione dei manuali utente e di esercizio, della predisposizione della procedura operativa di erogazione del servizio. Eventuali valutazioni in merito all'erogazione della formazione e alla progettazione e definizione delle attività di service desk e della base di knowledge in fase di erogazione del servizio.

13. Osservazioni relative alla fase di collaudo

Inserire eventuali osservazioni e note operative in merito alla conduzione della fase di collaudo del sistema/servizio. Eventuali valutazioni in merito alle tipologie di collaudo effettuate. Note relative a eventuali valutazioni da parte dell'utente utili all'alimentazione della knowledge base.

Gli esiti relativi al test di sicurezza devono essere allegati al Project Charter.

14. Osservazioni relative alla fase di roll-out

Inserire eventuali osservazioni e note operative in merito alla fase di roll-out e di avviamento all'esercizio del sistema/servizio.

15. Soddisfacimento dei requisiti di qualità del software

Il capitolo descrive come il progetto farà in modo che i requisiti standard di "qualità" del SW siano soddisfatti e in che modo tali requisiti verranno validati (revisione dei documenti, test di carico, test di esercibilità...).

WR

Titolo Documento: Project Charter Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 02 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

I requisiti standard considerati sono:

- **Scalabilità**
È la capacità del sistema di sostenere la crescita dei volumi senza riduzioni di performance
 - Possibilità di distribuire le funzioni
 - Modularità (funzioni in componenti indipendenti)
- **Affidabilità**
È la capacità del sistema di erogare il servizio con continuità
 - Architettura senza "single point of failure"
 - Accoppiamento "lasco" dei componenti
- **Performance**
È la capacità del sistema di erogare il servizio nei tempi e secondo i carichi richiesti
 - Modularità (funzioni "pesanti" in moduli ad hoc)
 - Possibilità di parallelizzazione
 - Minimizzazione interfacce con requisiti di performance elevate
 - Tecnologie di integrazione
- **Flessibilità**
È la capacità del sistema di supportare l'evoluzione funzionale nei tempi e con la flessibilità richiesta dal business
 - Modularità
 - Integrabilità
 - Tecnologie "aperte"
- **Riutilizzabilità dei pattern**
È la capacità dell'architettura di riutilizzare una stessa struttura architeturale per varianti di uno stesso processo
 - Modularità
 - Integrabilità

Eventuali riferimenti al documento di "standard in EQ emesso dal Servizio "Esercizio Sistemi e Infrastrutture".

16. Allegati

Elenco e titolo degli allegati

[1] Esempio di Piano Operativo (Gantt – MS Project)



All1 MR CRZ 02
Esempio di piano oper

[2] Registrazione degli esiti dei test di collaudo delle specifiche di sicurezza

UP

Titolo Documento: Project Charter Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 02 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

- [3] Registrazione degli esiti dei controlli all'atto della certificazione di esercibilità
- [4] Registrazione della storia dei vulnerability assessment effettuati sull'applicazione
- [5] Registrazione della storia delle non conformità e dei relativi piani di rientro
- [6] Registrazione della storia degli incidenti di sicurezza che hanno coinvolto l'applicazione
- [7] Xxxx
- [8] Yyyy

UP

ID	Nome attività	Durata	Inizio	Fine	Predecessori	Nomi risorse	Owner	Deliverable	24 mag 10					31 mag 10			07 giu 10			
									V	D	M	G	S	L	M	V	D	M	G	S
1	Progetto X	21 g?	lun 24/05/10	lun 21/06/10																
2	Set up	13 g?	lun 24/05/10	mer 09/06/10																
3	Strutturazione	5 g?	lun 24/05/10	ven 28/05/10																
4	Definizione obiettivi e finalità del progetto	1 g?	lun 24/05/10	lun 24/05/10																
5	Definizione WBS e macropiano	1 g?	mar 25/05/10	mar 25/05/10	4															
6	Definizione OBS di progetto	1 g?	mer 26/05/10	mer 26/05/10	5			Richiesta di approvvigionamento												
7	Identificazione di massima dei rischi	1 g?	gio 27/05/10	gio 27/05/10	6															
8	Definizione regole di governance e comunicazione	1 g?	ven 28/05/10	ven 28/05/10	7															
9	Pianificazione	8 g?	lun 31/05/10	mer 09/06/10	8															
10	Definizione del team di lavoro	1 g?	lun 31/05/10	lun 31/05/10																
11	Pianificazione di dettaglio del progetto	1 g?	mar 01/06/10	mar 01/06/10	10			Piano operativo												
12	Definizione delle risorse e del budget di progetto	1 g?	mer 02/06/10	mer 02/06/10	11			Budget di progetto												
13	Pianificazione di dettaglio della gestione rischi	1 g?	gio 03/06/10	gio 03/06/10	12															
14	Redazione scheda servizio v.1.0	1 g?	ven 04/06/10	ven 04/06/10	13		Service owner	Scheda servizio V.1												
15	Redazione Project Charter	1 g?	lun 07/06/10	lun 07/06/10	14			Project charter V.0												
16	Approvazione scheda servizio v.1.0	1 g?	mar 08/06/10	mar 08/06/10	15															
17	Approvazione Project Charter V.0	1 g?	mer 09/06/10	mer 09/06/10	16															
18	Kick off meeting	0 g	mer 09/06/10	mer 09/06/10	17															
19	Analisi Requisiti e SLR	8 g?	gio 10/06/10	lun 21/06/10																
20	Raccolta Requisiti	1 g?	gio 10/06/10	gio 10/06/10	17															
21	Raccolta Requisiti di business	1 g?	gio 10/06/10	gio 10/06/10																
22	Raccolta Requisiti di erogabilità (compreso reporting e monitoraggio)	1 g?	gio 10/06/10	gio 10/06/10																
23	Raccolta Requisiti tecnici	1 g?	gio 10/06/10	gio 10/06/10																
24	Analisi Requisiti	1 g?	ven 11/06/10	ven 11/06/10	21;22;23															
25	Redazione Outline Requirements	1 g?	lun 14/06/10	lun 14/06/10	24															
26	Approvazione outline requirements	1 g?	mar 15/06/10	mar 15/06/10	25			Outline requirements												
27	Pianificazione e progettazione di formazione e comunicazione	1 g	mer 16/06/10	mer 16/06/10	26		Service owner	Piano comunicazione e formazione V.0												
28	Aggiornamento Project Charter e Scheda di servizio	1 g?	gio 17/06/10	gio 17/06/10	27			Project Charter, Scheda servizio												
29	Elaborazione strategia di collaudo	1 g?	ven 18/06/10	ven 18/06/10	28		Resp.le dei collaudi													
30	Approvazione strategia di collaudo	1 g?	lun 21/06/10	lun 21/06/10	29			Strategia di collaudo												
31	SAL CHIUSURA FASE DI ANALISI	1 g?	mar 22/06/10	mar 22/06/10	30			Piano operativo avanzato e pubblicato												
32	Progettazione concettuale	8 g?	mer 23/06/10	ven 02/07/10																
33	Modello architetturale	2 g?	mer 23/06/10	gio 24/06/10																
34	Progettazione architetturale	1 g	mer 23/06/10	mer 23/06/10	31															
35	Progettazione SLA/OLA	1 g?	gio 24/06/10	gio 24/06/10	34															
36	Progettazione concettuale dei componenti	1 g?	ven 25/06/10	ven 25/06/10																
37	Progettazione algoritmi	1 g?	ven 25/06/10	ven 25/06/10	35															
38	Progettazione logica dei dati	1 g?	ven 25/06/10	ven 25/06/10	35															
39	Progettazione delle interfacce	1 g?	ven 25/06/10	ven 25/06/10	35															
40	Progettazione del modello di erogazione	1 g?	ven 25/06/10	ven 25/06/10	35		Service owner													
41	Progettazione altri elementi non funzionali	1 g?	ven 25/06/10	ven 25/06/10	35															
42	Relazione fra requisiti, SLR e progettazione	1 g?	lun 28/06/10	lun 28/06/10	41															
43	Redazione outline di progettazione	1 g?	mar 29/06/10	mar 29/06/10	42			Outline di progettazione												
44	Approvazione outline di progettazione	1 g?	mer 30/06/10	mer 30/06/10	43															
45	Redazione Piano di collaudo V.0	1 g?	gio 01/07/10	gio 01/07/10	44		Resp.le dei collaudi	Piano di collaudo V.0												
46	Redazione Strategia di RollOut	1 g?	gio 01/07/10	gio 01/07/10	44			Strategia di RollOut (Acceptance test)												
47	Approvazione Piano di collaudo V.0 e strategia di rollout	1 g?	ven 02/07/10	ven 02/07/10	45;46															
48	SAL CHIUSURA FASE DI PROGETTAZIONE CONCETTUALE	1 g?	lun 05/07/10	lun 05/07/10	47															
49	Progettazione di dettaglio	40 g?	lun 24/05/10	ven 16/07/10																
50	Definizione di dettaglio dell'architettura	1 g?	mar 06/07/10	mar 06/07/10																
51	Dettaglio architettura tecnologica e applicativa	1 g?	mar 06/07/10	mar 06/07/10	48															
52	Definizione dei moduli/componenti funzionali e non funzionali	1 g?	mar 06/07/10	mar 06/07/10	48															
53	Definizione di dettaglio dei componenti	33 g?	lun 24/05/10	mer 07/07/10																
54	Definizione strutture fisiche dei dati	1 g?	mer 07/07/10	mer 07/07/10	51;52															
55	Definizione algoritmi dei singoli moduli	1 g?	mer 07/07/10	mer 07/07/10	51;52															
56	Definizione delle interfacce utente, interne ed esterne	1 g?	mer 07/07/10	mer 07/07/10	51;52															

Progetto: Template_Gantt_V0.1
Data: ven 21/11/14

Attività

Divisione

Cardine

Riepilogo

◆

Riepilogo progetto

Attività esterne

Cardine esterno

Attività inattiva

◆

Riepilogo inattiva

Attività manuale

Solo-durata

◆

Riporto riepilogo manuale

Riepilogo manuale

Solo inizio

Solo-fine

Avanzamento

Scadenza

ID	Nome attività	Durata	Inizio	Fine	Predecessori	Nomi risorse	Owner	Deliverable	24 mag 10					31 mag 10			07 giu 10			
									V	D	M	G	S	L	M	V	D	M	G	S
57	Definizione di dettaglio sottosistemi non funzionali e modello di erogazione	1 g?	mer 07/07/10	mer 07/07/10	51;52															
58	Progettazione e pianificazione di dettaglio della formazione	1 g?	mer 07/07/10	mer 07/07/10	51;52		Service owner	Piano comunicazione e formazione definit												
59	Definizione del sistema di reporting e monitoraggio	1 g?	lun 24/05/10	lun 24/05/10																
60	Relazione fra requisiti, SLA e progettazione di dettaglio	1 g?	gio 08/07/10	gio 08/07/10	54;55;56;57;5															
61	Redazione outline analisi di dettaglio	1 g?	ven 09/07/10	ven 09/07/10	60			Outline analisi di dettaglio												
62	Approvazione analisi di dettaglio	1 g?	lun 12/07/10	lun 12/07/10	61															
63	Pianificazione dei test (collaudo interno)	1 g?	mar 13/07/10	mar 13/07/10	62															
64	Redazione piano dei test	1 g?	mer 14/07/10	mer 14/07/10	63			Piano dei test e report												
65	Redazione Piano di collaudo definitivo	1 g?	gio 15/07/10	gio 15/07/10	64		Resp.le dei collaudi	Piano di collaudo definitivo												
66	Approvazione piano dei test e piano di collaudo definitivo	1 g?	ven 16/07/10	ven 16/07/10	65															
67	SAL CHIUSURA FASE DI PROGETTAZIONE DI DETTAGLIO	1 g?	lun 19/07/10	lun 19/07/10	66															
68	Sviluppo, test e manualistica	5 g?	mar 20/07/10	lun 26/07/10																
69	Codifica e test	5 g?	mar 20/07/10	lun 26/07/10																
70	Codifica e documentazione dei componenti	1 g?	mar 20/07/10	mar 20/07/10	67															
71	Progettazione di dettaglio dei test	1 g?	mer 21/07/10	mer 21/07/10	70			Piano dei test e report												
72	Esecuzione dei test	1 g?	gio 22/07/10	gio 22/07/10	71															
73	Redazione della documentazione dei test eseguiti (report)	1 g?	ven 23/07/10	ven 23/07/10	72			Piano dei test e report												
74	Aggiornamento del Project Charter	1 g?	lun 26/07/10	lun 26/07/10	73			Project Charter												
75	Manuali e procedure	2 g?	gio 22/07/10	ven 23/07/10																
76	Redazione del manuale utente	1 g?	gio 22/07/10	gio 22/07/10	71			Manuale utente												
77	Approvazione del manuale utente	1 g?	ven 23/07/10	ven 23/07/10	76															
78	Redazione manuali di esercizio e installazione	1 g?	gio 22/07/10	gio 22/07/10	71			Manuali di esercizio e installazione												
79	Approvazione dei manuali di esercizio e installazione	1 g?	ven 23/07/10	ven 23/07/10	78															
80	Redazione della procedura operativa	1 g?	gio 22/07/10	gio 22/07/10	71		Service Owner	Procedura operativa												
81	Approvazione della procedura operativa	1 g?	ven 23/07/10	ven 23/07/10	80															
82	Definizione specifiche di customer service e knowledge base	1 g?	gio 22/07/10	gio 22/07/10	71		Service Owner	Specifiche customer service e KB												
83	Approvazione specifiche customer service, KB e ticket assistenza	1 g?	ven 23/07/10	ven 23/07/10	82															
84	Formazione	2 g?	gio 22/07/10	ven 23/07/10																
85	Erogazione della formazione	1 g?	gio 22/07/10	gio 22/07/10	71															
86	Report formazione erogata	1 g?	ven 23/07/10	ven 23/07/10	85															
87	SAL CHIUSURA FASE DI SVILUPPO, TEST E MANUALISTICA	1 g?	mar 27/07/10	mar 27/07/10	74;77;79;81;8															
88	Collaudo	5 g?	mer 28/07/10	mar 03/08/10																
89	Esecuzione del collaudo integrato funzionale	1 g?	mer 28/07/10	mer 28/07/10	87		Resp.le dei collaudi													
90	Esecuzione dei collaudi non funzionali	1 g?	mer 28/07/10	mer 28/07/10	87															
91	Redazione report collaudi	1 g?	gio 29/07/10	gio 29/07/10	90		Resp.le dei collaudi	Report collaudi												
92	Valutazione esiti collaudi rispetto a requisiti funzionali, SLR e requisiti di erogabilità	1 g?	ven 30/07/10	ven 30/07/10	91															
93	Redazione e approvazione del Verbale di collaudo	1 g?	lun 02/08/10	lun 02/08/10	92			Verbale di collaudo												
94	Aggiornamento del Project Charter	1 g?	mar 03/08/10	mar 03/08/10	93			Project Charter												
95	SAL CHIUSURA FASE DI COLLAUDO	1 g?	mer 04/08/10	mer 04/08/10	94															
96	RollOut e chiusura progetto	12 g?	gio 05/08/10	ven 20/08/10																
97	Roll-Out	4 g?	gio 05/08/10	mar 10/08/10																
98	Predisposizione ambiente per il rollout	1 g?	gio 05/08/10	gio 05/08/10	95															
99	Installazione ed esercizio pilota	1 g?	ven 06/08/10	ven 06/08/10	98															
100	Avviamento esercizio	1 g?	lun 09/08/10	lun 09/08/10	99		Service owner	Contenuti della comunicazione												
101	Redazione e approvazione acceptance test	1 g?	mar 10/08/10	mar 10/08/10	100			Acceptance test												
102	Erogazione eventuale follow-up training	1 g?	mer 11/08/10	mer 11/08/10	101		Service Owner													
103	Chiusura del progetto	7 g?	gio 12/08/10	ven 20/08/10																
104	Redazione scheda servizio definitiva	1 g?	gio 12/08/10	gio 12/08/10	102		Service Owner	Scheda servizio definitiva												
105	Aggiornamento e chiusura project charter	1 g?	ven 13/08/10	ven 13/08/10	104			Project Charter												
106	Rilascio e deposito documentazione di progetto e di servizio	1 g?	lun 16/08/10	lun 16/08/10	105;104			+Tutti i manuali e la procedura operativa												
107	Aggiornamento della mappa processi aziendali	1 g?	mar 17/08/10	mar 17/08/10	106		Quality manager													
108	Definizione contratti e listini del servizio	1 g?	mer 18/08/10	mer 18/08/10	107		Service Owner													
109	Definizione modalità e adeguamento fatturazione	1 g?	gio 19/08/10	gio 19/08/10	108		Service Owner													
110	Redazione e approvazione del Verbale di chiusura progetto	1 g?	ven 20/08/10	ven 20/08/10	107;108;109			Verbale di chiusura progetto												
111	SAL CHIUSURA PROGETTO	1 g?	lun 23/08/10	lun 23/08/10	110															

Progetto: Template_Gantt_V0.1
Data: ven 21/11/14

Attività

Divisione

Cardine

Riepilogo

Riepilogo progetto

Attività esterne

Cardine esterno

Attività inattiva

Cardine inattiva

Riepilogo inattiva

Attività manuale

Solo-durata

Riporto riepilogo manuale

Riepilogo manuale

Solo inizio

Solo-fine

Avanzamento

Scadenza

Pagina 2

ID	 Nome attività	Durata	Inizio	Fine	Predecessori	Nomi risorse	Owner	Deliverable	24 mag 10					31 mag 10			07 giu 10			
									V	D	M	G	S	L	M	V	D	M	G	S
112	 Chiusura progetto	1 g?	mar 24/08/10	mar 24/08/10	111															
113																				
114																				
115	 Avanzamento periodico di progetto	61 g	lun 24/05/10	lun 16/08/10																
116	 SAL periodico 1	1 g	lun 24/05/10	lun 24/05/10																
117	 SAL periodico 2	1 g	lun 07/06/10	lun 07/06/10																
118	 SAL periodico 3	1 g	lun 21/06/10	lun 21/06/10																
119	 SAL periodico 4	1 g	lun 05/07/10	lun 05/07/10																
120	 SAL periodico 5	1 g	lun 19/07/10	lun 19/07/10																
121	 SAL periodico 6	1 g	lun 02/08/10	lun 02/08/10																
122	 SAL periodico 7	1 g	lun 16/08/10	lun 16/08/10																



Progetto: Template_Gantt_V0.1
Data: ven 21/11/14

Attività

Divisione

Cardine

Riepilogo









Riepilogo progetto

Attività esterne

Cardine esterno

Attività inattiva









Cardine inattiva

Riepilogo inattiva

Attività manuale

Solo-durata









Riporto riepilogo manuale

Riepilogo manuale

Solo inizio

Solo-fine









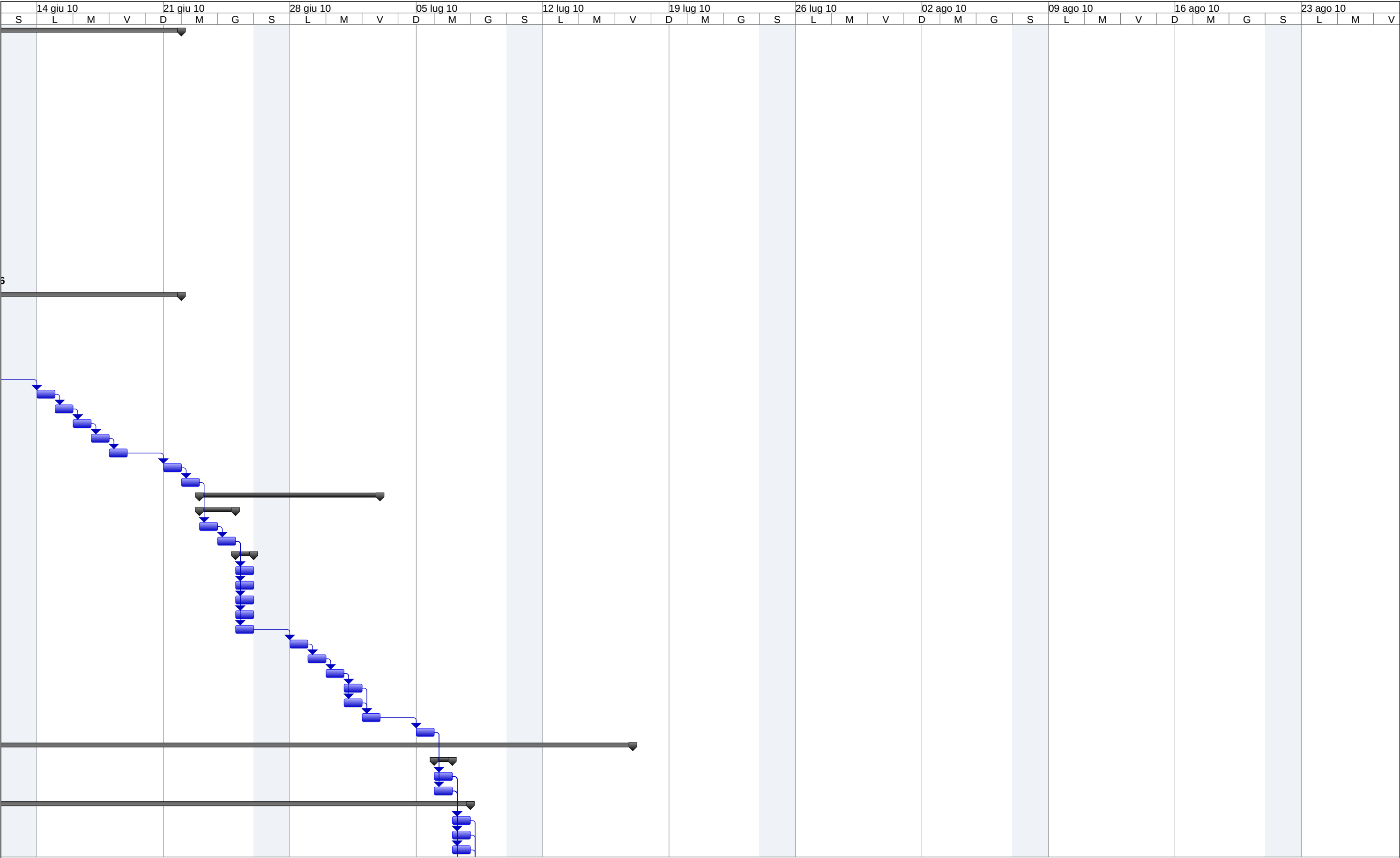
Avanzamento

Scadenza









Progetto: Template_Gantt_V0.1
Data: ven 21/11/14

Attività

Divisione

Cardine

Riepilogo

Riepilogo progetto

Attività esterne

Cardine esterno

Attività inattiva

Cardine inattiva

Riepilogo inattiva

Attività manuale

Solo-durata

Riporto riepilogo manuale

Riepilogo manuale

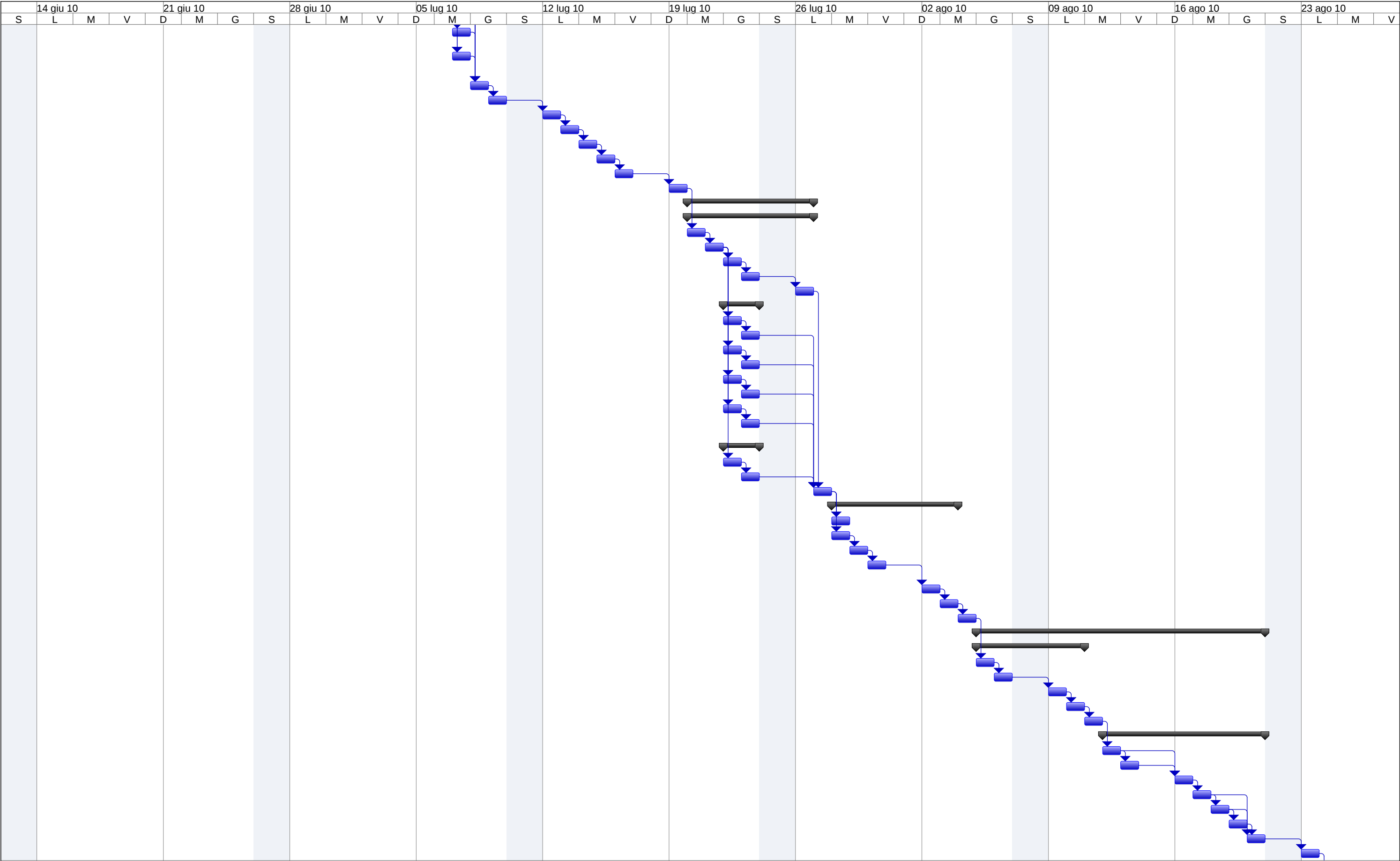
Solo inizio

Solo-fine

Avanzamento

Scadenza

UP



Progetto: Template_Gantt_V0.1
Data: ven 21/11/14

Attività

Divisione

Cardine

Riepilogo

Riepilogo progetto

Attività esterne

Cardine esterno

Attività inattiva

Cardine inattiva

Riepilogo inattiva

Attività manuale

Solo-durata

Riporto riepilogo manuale

Riepilogo manuale

Solo inizio

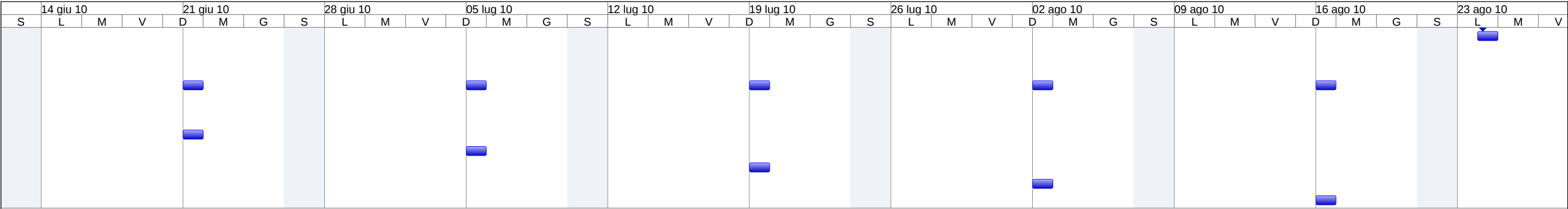
Solo-fine

Avanzamento

Scadenza

Pagina 5

UP





Progetto: Template_Gantt_V0.1
Data: ven 21/11/14

Attività

Divisione

Cardine

Riepilogo

Riepilogo progetto

Attività esterne

Cardine esterno

Attività inattiva

Cardine inattiva

Riepilogo inattiva

Attività manuale

Solo-durata

Riporto riepilogo manuale

Riepilogo manuale

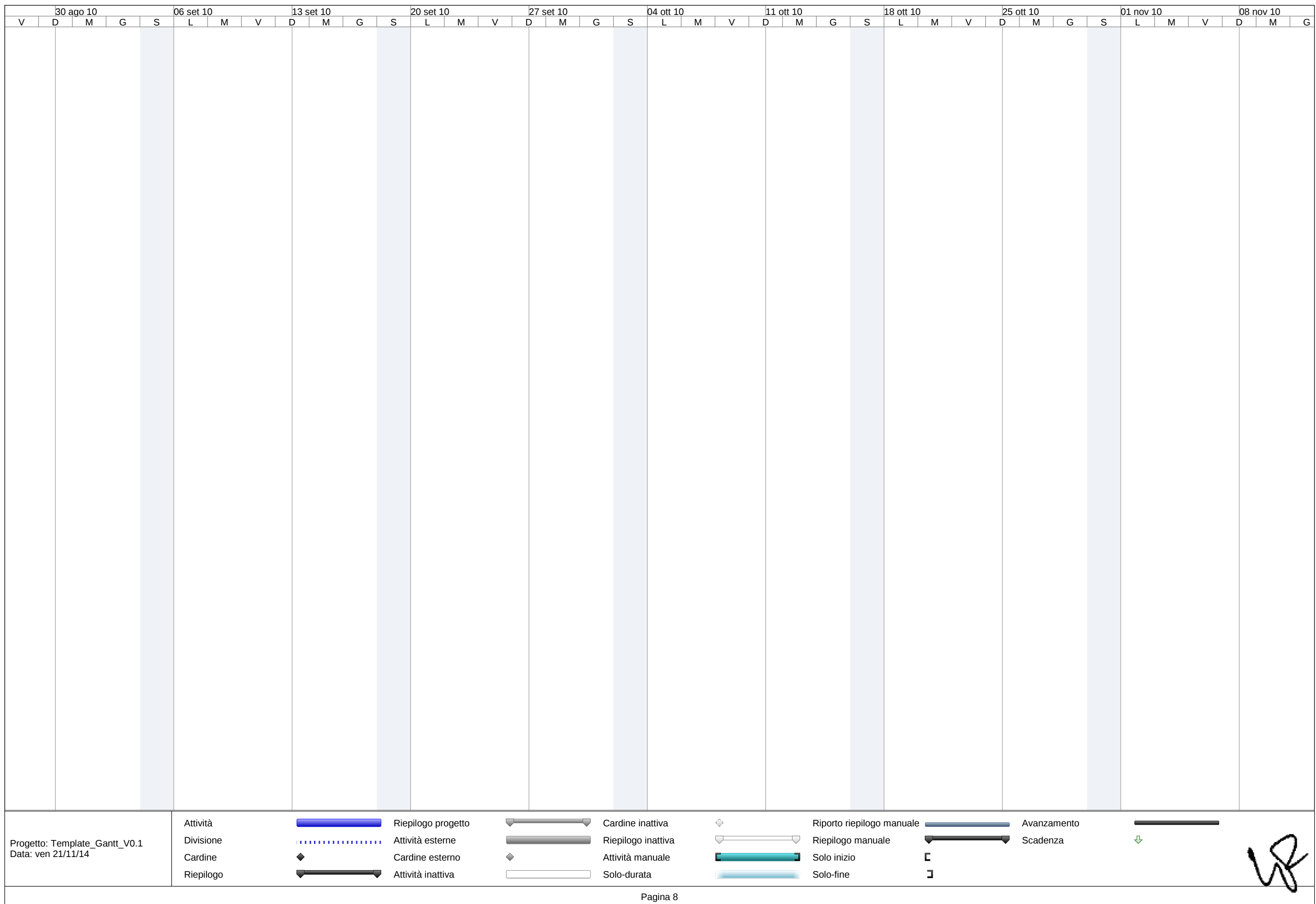
Solo inizio

Solo-fine

Avanzamento

Scadenza

Pagina 7



30 ago 10					06 set 10				13 set 10				20 set 10				27 set 10				04 ott 10				11 ott 10				18 ott 10				25 ott 10				01 nov 10				08 nov 10			
V	D	M	G	S	L	M	V	D	M	G	S	L	M	V	D	M	G	S	L	M	V	D	M	G	S	L	M	V	D	M	G	S	L	M	V	D	M	G						



Progetto: Template_Gantt_V0.1
Data: ven 21/11/14

Attività

Divisione

Cardine

Riepilogo

Riepilogo progetto

Attività esterne

Cardine esterno

Attività inattiva

Cardine inattiva

Riepilogo inattiva

Attività manuale

Solo-durata

Riporto riepilogo manuale

Riepilogo manuale

Solo inizio

Solo-fine

Avanzamento

Scadenza

Titolo Documento: Strategia di collaudo Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 03 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Equitalia SpA

Strategia di collaudo

[<nome servizio> - versione <X.Y.Z>](#)

UR

Titolo Documento: Strategia di collaudo Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 03 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Sommario

1. Revisioni del documento	3
2. Introduzione.....	3
3. Tipologie e strumenti di test	3
4. Organizzazione e durata dei test.....	3
5. Collaudo funzionale.....	4
6. Collaudo di integrazione.....	4
7. Collaudo non funzionale.....	4
8. Collaudo utente (UAT).....	5
9. Vincoli, rischi e dipendenze	5
10. Allegati	5

UR

Titolo Documento: Strategia di collaudo Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	
Codice Documento e versione template: MR CRZ 03 - v2.0		Revisione documento n°: <X.Y>
		Status: <Bozza / Approvato>

1. Revisioni del documento

Redatto da (nome e cognome)(*)	Verificato da	Data verifica (**)	Approvato da	Data approvazione (**)

(*) non è possibile indicare nomi generici (GdL, partecipanti riunione, ecc.)

(**) alla data indicata deve corrispondere un riscontro non dato a voce (mail o verbale di riunione)

Revisione (+)	Data	Commenti

(+) 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. Introduzione

Obiettivi e approccio al test, documenti di riferimento, acronimi e definizioni.

Questo documento ha lo scopo di descrivere dettagliatamente quale sia la strategia di collaudo per il sistema/servizio realizzato con il progetto.

3. Tipologie e strumenti di test

Descrivere i test e la piattaforma di collaudo

- Livelli e tipologie di test
- Strumenti di test management
- Strumenti di configuration management.

4. Organizzazione e durata dei test

È necessario indicare ruoli, responsabilità e competenze richieste del team dedicato all'esecuzione dei collaudi e una stima dei tempi di esecuzione dei test, possibilmente ripartiti per tipologia.

Titolo Documento: Strategia di collaudo Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 03 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

5. Collaudo funzionale

È finalizzato a verificare che il modello di funzionamento del servizio è aderente ai requisiti; in generale:

- collaudo per verificare che la soluzione realizzata risponde in maniera esaustiva ai requisiti;
- collaudo delle infrastrutture dedicate all'erogazione del servizio per verificare che le caratteristiche tecniche soddisfano i requisiti;
- collaudo delle infrastrutture di supporto per verificare la corretta misurazione dei livelli di servizio da parte dei sistemi deputati al monitoraggio degli SLA.

In particolare, tra i test funzionali è necessario indicare a livello di strategia quale tra i seguenti si reputa applicabile e necessario per il sistema/servizio in corso di realizzazione:

- test delle funzionalità
- test di operatività
- test di installazione
- test di regressione
- test di parallelo
- test di conversione
- test della documentazione
- test delle procedure
- test di usabilità
- test di sicurezza (funzionale)
- test di gestione delle condizioni di errore.

6. Collaudo di integrazione

È finalizzato a verificare che i singoli componenti del sistema, interagenti fra loro, svolgono i loro compiti secondo le logiche stabilite in fase di analisi e progettazione; una strategia fra:

- strategia top-down, da collaudo di sistema a collaudo di unità
- strategia bottom-up, da collaudo di unità a collaudo di sistema
- strategia big-bang, solo collaudo di sistema.

7. Collaudo non funzionale

È finalizzato a verificare tutti gli aspetti non strettamente funzionali del sistema/servizio come esercibilità, sicurezza e vulnerabilità, performance, SLA, continuità di erogazione, ecc.

- Test di esercibilità – durata e modalità;
- Test di vulnerabilità – durata e modalità;

Titolo Documento: <i>Strategia di collaudo</i> Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : <i>Registrazione</i>	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: <i>MR CRZ 03 - v2.0</i>		Status: <Bozza / Approvato>

- Test di service level agreement – durata e modalità;
- Test di performance – durata e modalità;
- Test di continuità di business – durata e modalità;
- Test di carico– durata e modalità;
- Test di ripristino– durata e modalità;
- Test di affidabilità– durata e modalità;
- Test di sicurezza– durata e modalità.

8. Collaudo utente (UAT)

Finalizzato a dimostrare al Cliente che il sistema/servizio è aderente ai requisiti che lo stesso ha approvato.

Specificare l'ambito, le modalità e l'organizzazione delle attività di collaudo.

9. Vincoli, rischi e dipendenze

Sono riportati i rischi, vincoli e dipendenze, noti al momento della stesura di questo documento, che impattano le attività di test e che in questa fase risultano evidenti, con particolare riferimento, ma non solo, a:

- progettazione ed esecuzione del test
- ambienti e dati di test e collaudo
- installazione e configurazione dei sistemi.

10. Allegati

[1] Xxxx

[2] Yyyy

Titolo Documento: Outline Requirements Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 04 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Equitalia SpA

Outline Requirements

<nome servizio> - versione <X.Y.Z>

WR

Titolo Documento: Outline Requirements Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 04 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Sommario

1. Revisioni del documento.....	3
2. Introduzione	3
3. Raccolta dei requisiti.....	3
4. Classificazione dei requisiti	3
5. Vincoli.....	8
6. Matrice Requisiti/Use Case.....	8
7. Descrizione dei livelli di sicurezza	8
8. Analisi del rischio	9
9. Definizione dei requisiti di sicurezza.....	9
10. Descrizione dei processi di business.....	9
11. Relazione processi/requisiti utente.....	9
12. Analisi dei processi	9
13. Diagramma di contesto	10
14. Allegati	10

WR

Titolo Documento: Outline Requirements Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	
Codice Documento e versione template: MR CRZ 04 - v2.0		Revisione n°: <X.Y> Status: <Bozza / Approvato>

1. Revisioni del documento

Redatto da (nome e cognome)(*)	Verificato da	Data verifica (**)	Approvato da	Data approvazione (**)

(*) non è possibile indicare nomi generici (GdL, partecipanti riunione, ecc.)

(**) alla data indicata deve corrispondere un riscontro non dato a voce (mail o verbale di riunione)

Revisione (+)	Data	Commenti

(+) 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. Introduzione

Scopo del documento, documenti di riferimento, acronimi e definizioni, organizzazione del documento.

Lo scopo del documento è, nella prima parte, quello di definire la completa classificazione dei requisiti sia in termini di tipologia che priorità con le relative descrizioni dettagliate; nella seconda parte, è quello di modellare il Sistema/Servizio attraverso i processi di business che il Sistema stesso deve supportare.

Parte 1^ - Raccolta e analisi dei requisiti

3. Raccolta dei requisiti

Il capitolo contiene, per ciascun referente o stakeholder del progetto (di cui indicare nominativo e ruolo), la descrizione dei requisiti applicativi e di servizio indicati.

4. Classificazione dei requisiti

Il capitolo contiene la classificazione dei requisiti utente, l'individuazione dei requisiti funzionali e non funzionali, l'individuazione degli use case e degli scenari.

Il capitolo deve inoltre indicare chiaramente la "richiesta" proveniente dai clienti interni e/o esterni e che deve essere inclusa in allegato.

Nella prima parte del capitolo i requisiti utente, i requisiti funzionali e non funzionali, gli use case e gli scenari sono elencati e classificati utilizzando la seguente tabella:

WR

Titolo Documento: Outline Requirements Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 04 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Identificatore Requisito	<Identificatore univoco nell'ambito di un Progetto>
Tipo Requisito (D = temporale; E = economico; F = funzionale; N = normativo, legale, fiscale; O = organizzativo; P = di progettazione; S = di sicurezza; T = tecnologico; U = relativo all'utilizzo del sistema) W= relativo al modello di erogazione del servizio	< Ogni requisito richiesto va classificato in una delle tipologie previste, per agevolare la consultazione e l'aggiornamento dei requisiti stessi. Valori previsti: D – temporale (date di rilascio o completamento fasi) <i>Requisito che esprime un vincolo temporale assoluto (data specifica) o relativo (entro un anno da...) per il rilascio del sistema, oppure per il completamento di specifiche attività di progettazione.</i> <i>Esempi:</i> il sistema deve essere disponibile entro il 1 gennaio 2002 le specifiche di analisi devono essere necessariamente pronte per il ..., in quanto la loro validazione è indispensabile per ... E – economico <i>Requisito che esprime un vincolo sui costi di progettazione / acquisizione del sistema, oppure sui costi gestionali (risorse umane, energia, ...) del sistema in produzione.</i> <i>Esempi:</i> il costo globale per la progettazione del sistema non può superare il prezzo massimo di ... il sistema dovrà impiegare al massimo ... persone in attività gestionali continuative F – funzionale <i>Requisito che specifica caratteristiche funzionali che il sistema "deve" avere. Può essere specificato a livelli di dettaglio eterogenei, e può comprendere regole di business e di integrità.</i> <i>Esempi:</i> il sistema deve consentire la memorizzazione di reclami. prima di evadere gli ordini, bisogna verificare che il cliente abbia effettuato un pagamento valido. N – normativo, legale, fiscale O – organizzativo

WR

Titolo Documento: Outline Requirements Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 04 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

	<i>Requisito che specifica un'attribuzione di responsabilità organizzativa.</i> <i>Esempi:</i> <i>la validazione di ordini di importo superiore al massimale previsto per il reparto deve essere effettuata dal direttore di stabilimento</i> <i>la determinazione dei prezzi spetta al marketing</i> P - di progettazione <i>Requisito relativo all'architettura logica o ad altre caratteristiche "tecniche" del software.</i> <i>Rientrano in questa categoria i requisiti di:</i> <i>Interoperabilità: capacità di interagire con sistemi, piattaforme, protocolli eterogenei</i> <i>Es: "deve essere disponibile accedere a DBMS eterogenei"</i> <i>Manutenibilità: tracciabilità, modularità</i> <i>Es: "gli algoritmi dovranno essere modificati ogni anno, sulla base dell'evoluzione delle norme legislative"</i> <i>Portabilità: adattabilità, installabilità, sostituibilità</i> <i>Es: "il prodotto deve funzionare con Windows 98 e UNIX"</i> <i>Riusabilità: capacità di incorporare componenti predefinite</i> <i>Es: "devono essere utilizzate le componenti infrastrutturali standard"</i> S - di sicurezza (vedi Parte 2^ Specifiche di sicurezza) T – tecnologico (richiesta di specifiche tecnologie) <i>Requisito relativo a specifiche tecnologie (prodotti o tipologie di prodotti) HW e SW che il sistema dovrà utilizzare.</i> <i>Esempi:</i> <i>il sistema deve essere a finestre (GUI)</i> <i>la componente client del sistema deve girare su un Pentium III</i> <i>il sistema deve essere accessibile via Internet</i>
--	---

WR

Titolo Documento: Outline Requirements Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 04 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

U – di utilizzo e performance (SLR)

Requisito relativo alle modalità di utilizzo del sistema da parte degli utenti.

Rientrano in questa categoria i requisiti di:

Disponibilità: specifica di quando il sistema deve essere utilizzabile.

Es.: "il sistema deve essere attivo 24 ore su 24, 365 giorni all'anno"

Documentazione: completezza, chiarezza, facilità di consultazione, facilità di aggiornamento.

Es: "il sistema deve prevedere un help a livello di campo"

Efficienza: efficienza di memoria, efficienza di esecuzione

Es.: "il sistema deve rispondere ad ogni comando dell'utilizzatore entro 10 secondi"

Supporto: installazione, assistenza, help desk

Es: "deve essere disponibile un numero verde per l'assistenza alla clientela"

Training

Es: "gli utilizzatori dovranno partecipare ad una settimana di corso"

Usabilità: utilizzo operativo del sistema da parte dell'utente (consistenza, univocità di comportamento, semplicità, chiarezza)

Es: "il sistema deve riportare indicazioni scritte in un Italiano semplice e comprensibile da tutti" >

W – relativo al modello di erogazione del servizio

Requisito relativo al modello operativo del servizio, cioè di tutte le possibili esigenze in fase di erogazione del servizio.

Rientrano in questa categoria i requisiti relativi a:

- *modello di monitoraggio del servizio*
- *procedure operative*
- *modello di processi di erogazione*

WR

Titolo Documento: Outline Requirements Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 04 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

	• competenze e modalità di presidio dei processi • esigenze di formazione • dimensionamento dei servizi di supporto.
Descrizione del Requisito	
Richiedente	< Ruolo, Titolo, Cognome e Nome (l'originatore del Requisito può essere uno dei Clienti: Committente o altro Stakeholder). >
Data richiesta	< La data in cui il requisito è stato richiesto. >
Importanza (1 = essenziale; 2 = molto importante; 3 = importante; 4 = relativamente importante; 5 = secondario)	< Importanza del requisito nell'ambito dello specifico Progetto, dal punto di vista del richiedente. >
Motivazione dell'importanza	< Descrizione del motivo dell'importanza attribuita dal richiedente al requisito. >
Priorità di implementazione (1 = alta; 2 =media; 3 = bassa)	< Priorità temporale attribuita dal richiedente per l'implementazione del requisito; utilizzabile dai progettisti in un'ottica di rilasci incrementali. >
Motivazione della priorità	< Descrizione delle ragioni per cui il richiedente attribuisce al requisito la priorità specificata. >
Criterio di Validazione	< Descrizione del criterio di validazione utilizzabile da parte del richiedente per verificare l'aderenza del prodotto finale al requisito. L'informazione deve essere specificata per minimizzare i rischi di ambiguità nell'interpretazione del requisito. (es. per specificare un requisito inerente alla rapidità di risposta il criterio di validazione sarà "entro 10 secondi"). >
Legame con altri requisiti	< Indica se il requisito ha relazioni con altri requisiti. Esempi di relazione tra i requisiti A e B: A è una specificazione di B; il soddisfacimento di A è condizionato dal soddisfacimento di B A è in conflitto con B >

WR

Titolo Documento: Outline Requirements Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 04 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Status del requisito (Proposto; Richiesto a contratto; In progettazione; Implementato; Verificato; Annullato)	<i>< Il grado di stabilità del requisito, articolato sulla base del ciclo di vita dei requisiti.</i> Valori: <i>- Proposto dal richiedente (è lo status iniziale di ogni requisito)</i> <i>- Richiesto a contratto</i> <i>- In progettazione</i> <i>- Implementato</i> <i>- Verificato (nel test di accettazione)</i> <i>- Annullato ></i>
Note	

Versione requisito: <Consente la tracciabilità del Requisito.>

Data Ultima Modifica: <gg-mm-aaaa>

Richiedente la modifica: <Ruolo, Titolo, Cognome e Nome>

Nel seguito del capitolo i requisiti funzionali e non funzionali, gli use case e gli scenari sono descritti e compiutamente rappresentati con Use Case Diagram in notazione standard UML.

5. Vincoli

Il capitolo contiene l'elenco dei vincoli individuabili. Le principali tipologie di vincoli sono: Tecnico/Tecnologico, Operazionale, del Servizio, sui Tempi, sulle Risorse Umane, sulle Risorse Economiche.

6. Matrice Requisiti/Use Case

In questo capitolo è necessario compilare una tabella che riepiloghi l'associazione tra i Requisiti Funzionali e Non Funzionali e gli Use Case, Complessi e Atomici.

Parte 2^ - Specifiche di sicurezza

La parte contiene la raccolta e l'analisi dei requisiti relativi al livello di sicurezza applicativa del progetto.

7. Descrizione dei livelli di sicurezza

Il capitolo contiene una breve descrizione dei livelli di sicurezza associati e necessari a livello di architettura logica e fisica del sistema, delle funzionalità, degli utenti beneficiari del servizio, dei dati trattati dal sistema e degli eventuali flussi di interscambio dati.

WR

Titolo Documento: Outline Requirements Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 04 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

8. Analisi del rischio

Il capitolo contiene:

- Business impact analysis;
- Valutazione dei rischi.

9. Definizione dei requisiti di sicurezza

Il capitolo contiene:

- Contesto di sicurezza (assunzioni e minacce);
- Politiche di sicurezza in vigore;
- Obiettivi di sicurezza;
- Requisiti funzionali (requisiti funzionali applicativi, funzionali di sistema, funzionali di rete, di sicurezza fisica, di sicurezza organizzativa);
- Requisiti di assurance.

Parte 3^ - Processi di business e requisiti, diagramma di contesto

10. Descrizione dei processi di business

Il capitolo contiene la descrizione testuale di tutti i processi di business end-to-end che caratterizzano il progetto, con l'eventuale indicazione della documentazione esterna a supporto, che dovrà essere referenziata.

11. Relazione processi/requisiti utente

Il capitolo contiene l'elenco dei processi riportato sotto forma tabellare. Per ogni processo di business è richiesto di indicare il legame formale con i requisiti utente che lo determinano.

12. Analisi dei processi

Il capitolo contiene l'elenco e una breve descrizione dei processi di business che interagiscono con il sistema/servizio oggetto di realizzazione nell'ambito del progetto. I processi sono descritti e rappresentati i termini di:

- Codice identificativo e nome del processo
- Macro processo di appartenenza
- Scopo del processo
- Ruoli di processo e struttura organizzativa
- Oggetti/entità parte del processo
- Relazione con il sistema oggetto di realizzazione
- KPI e metriche di SLA e monitoraggio

WR

Titolo Documento: Outline Requirements Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	
Codice Documento e versione template: MR CRZ 04 - v2.0		Revisione n°: <X.Y>
		Status: <Bozza / Approvato>

13. Diagramma di contesto

Descrivere il contesto utilizzando diagrammi UML (Use Case, Activity Diagram, Sequence Diagram, ecc.) o BPMN. Corredare i diagrammi con spiegazioni testuali per facilitare la lettura anche a non esperti nei formalismi.

14. Allegati

- [1] Richiesta dei clienti interni e/o esterni
- [2] Xxxx
- [3] Yyyy

WR

Titolo Documento: Budget di progetto Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
<i>Codice Documento e versione template: MR CRZ 05 - v2.0</i>		Status: <Bozza / Approvato>

Equitalia SpA

Budget di progetto

<nome servizio> - versione <X.Y.Z>

WR

Titolo Documento: Budget di progetto Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 05 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Sommario

1. Revisioni del documento	3
2. Introduzione.....	3
3. Identificazione delle voci di costo.....	3
4. La stima delle voci di costo: alcuni driver.....	4
5. Vincoli e rischi.....	4
6. Classificazione dei costi.....	4
7. Allegati	5

WR

Titolo Documento: Budget di progetto Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	
Codice Documento e versione template: MR CRZ 05 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

1. Revisioni del documento

Redatto da (nome e cognome)(*)	Verificato da	Data verifica (**)	Approvato da	Data approvazione (**)

(*) non è possibile indicare nomi generici (GdL, partecipanti riunione, ecc.)

(**) alla data indicata deve corrispondere un riscontro non dato a voce (mail o verbale di riunione)

Revisione (+)	Data	Commenti

(+) 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. Introduzione

Scopo del documento, documenti di riferimento, acronimi e definizioni, organizzazione del documento.

Questo documento ha lo scopo di giungere a una stima delle risorse economiche necessarie per il progetto (budget) di realizzazione del sistema/servizio.

In modo del tutto simile alla scomposizione del progetto orientata al lavoro necessario per realizzarlo (WBS), il progetto può essere segmentato in una Budget Breakdown Structure (BBS), orientata alla scomposizione logica delle voci di costo secondo un criterio predefinito.

3. Identificazione delle voci di costo

L'identificazione delle risorse necessarie, delle rispettive quantità (stima dei costi) e di quando (allocazione dei costi) dovranno essere disponibili avviene a partire da:

- la WBS del progetto, che identifica deliverable e attività richieste
- dati storici provenienti da progetti precedenti simili al progetto da pianificare
- informazioni su quali risorse (persone, mezzi, materiali) sono potenzialmente disponibili per il progetto
- condizioni di mercato: prodotti e servizi disponibili per il progetto
- il supporto consulenziale di esperti, particolarmente importante nel caso di progetti innovativi o quando non sono sufficienti le conoscenze presenti in azienda.

WR

Titolo Documento: Budget di progetto Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 05 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

4. La stima delle voci di costo: alcuni driver

La stima dei costi richiede innanzitutto di avere un quadro sufficientemente chiaro (mai stimare ciò che non si comprende!), anche se non estremamente dettagliato, dell'attività da stimare.

- Nel corso del progetto, man mano che si rendono disponibili ulteriori dati, la stima iniziale dei costi viene ulteriormente raffinata, per cui la stima diventa, in genere, sempre più precisa.
- In secondo luogo chi effettua la stima, se non ha sufficienti competenze per poter essere autonomo, deve determinare chi può essere coinvolto nel processo di stima (membri del team, referenti funzionali, ecc.).
- Più il deliverable da stimare è collocato nel futuro lontano, più è difficile stimarne il costo, perché potrebbe venire fortemente condizionato (in più o in meno) dai deliverable che vengono realizzati in precedenza.
- Le risorse di cui è necessario stimare il costo possono essere umane, economiche, finanziarie, materiali, informative, ecc.
- L'unità di misura è quasi sempre rapportata al tempo (giorni/uomo, ore macchina, GB/giorno,...)
- Anche nella stima dei costi, uno degli strumenti più importanti da utilizzare è la base storica (lesson learned) dei dati di costo di progetti precedenti.
- Per preventivare il costo del software, uno strumento di stima abbastanza utilizzato è quello della Function Point Analysis, che è una metodologia di stima delle dimensioni del software a partire da una misura normalizzata delle funzioni utente da realizzare, indipendentemente dal linguaggio che verrà utilizzato per sviluppare il software.
- Il processo di stima dei costi è di tipo bottom-up: si parte dalla stima dei costi delle singole fasi progettuali (work package), come somma dei costi delle attività che li compongono, fino ad arrivare, per successive aggregazioni, al costo dell'intero progetto.

5. Vincoli e rischi

È importante determinare ed esplicitare se vi sono dei vincoli particolari che condizionano le opzioni di stima (es. budget limitato), piuttosto che vi sono dei rischi che possono rendere parzialmente o addirittura molto aleatorie alcune stime.

6. Classificazione dei costi

Dal punto di vista della *imputabilità* del costo, si deve fare riferimento ai soli **Costi diretti**: sono quelli sostenuti per la realizzazione di uno specifico progetto e direttamente imputabili a quest'ultimo (risorse umane – interne ed esterne -, hardware, materiali di consumo, costi di formazione, licenze d'uso, ...).

Tipologia Costo	Costo	Note
Risorse Interne (<i>dettaglio</i>)		
Risorse esterne (<i>dettaglio</i>)		
Altri costi (<i>dettaglio</i>)		

LP

Titolo Documento: Budget di progetto Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
<i>Codice Documento e versione template: MR CRZ 05 - v2.0</i>		Status: <Bozza / Approvato>

I costi relativi alle risorse interne sono ricavabili moltiplicando il costo medio delle risorse interne (fonte: Servizio Pianificazione e Controllo) per i giorni/uomo (o ore/uomo) richiesti come impegno alle risorse stesse.

I costi delle risorse esterne sono equivalenti alla stima fatta dal fornitore per il/i task attivati relativamente al progetto.

Gli "altri costi" sono relativi a costi sostenuti specificatamente per il progetto e sono eventualmente comunicati dal fornitore e approvati dall'Area ICT.

7. Allegati

- [1] Xxxx
- [2] Yyyy

WR

Titolo Documento: Outline progettazione Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
<i>Codice Documento e versione template: MR CRZ 06 - v2.0</i>		Status: <Bozza / Approvato>

Equitalia SpA

Outline progettazione

<nome servizio> - versione <X.Y.Z>

WR

Titolo Documento: Outline progettazione Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 06 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Sommario

1. Revisioni del documento	3
2. Introduzione	3
3. Quadro di riferimento	3
4. Matrice use case/servizio	4
5. Modello architetturale	4
6. Descrizione delle componenti	4
7. Interfaccia utente	4
8. Aspetti non funzionali	4
9. Modello concettuale dei dati	5
10. Deployment del modello concettuale	5
11. Deployment del modello logico	5
12. Allegati	6

WR

Titolo Documento: Outline progettazione Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	
Codice Documento e versione template: MR CRZ 06 - v2.0		Revisione documento n°: <X.Y> Status: <Bozza / Approvato>

1. Revisioni del documento

Redatto da (nome e cognome)(*)	Verificato da	Data verifica (**)	Approvato da	Data approvazione (**)

(*) non è possibile indicare nomi generici (GdL, partecipanti riunione, ecc.)

(**) alla data indicata deve corrispondere un riscontro non dato a voce (mail o verbale di riunione)

Revisione (+)	Data	Commenti

(+) 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. Introduzione

Scopo del documento, documenti di riferimento, acronimi e definizioni, organizzazione del documento.

Lo scopo di questo documento è descrivere il modello architetturale nell’ambito della soluzione complessiva e descrivere il modello concettuale e logico dei dati per il sistema/servizio.

Parte 1^ - Architettura applicativa e tecnologica – specifiche di “progettazione”

3. Quadro di riferimento

Il capitolo contiene:

- la lista dei servizi erogati/usufruiti esistenti, implementati e/o modificati nell’ambito del progetto (per servizio si intende un’unità logica auto consistente in grado di assolvere a compiti ben definiti e logicamente affini);
- la descrizione della architettura applicativa reale esistente (As Is) rappresentata in componenti associati all’erogazione di servizi, prima dell’integrazione del sistema applicativo oggetto di realizzazione (Component Diagram);
- la descrizione della architettura applicativa reale (To Be) rappresentata in componenti associati alla erogazione di servizi, dopo l’integrazione del sistema applicativo oggetto di realizzazione (Component Diagram).

WR

Titolo Documento: Outline progettazione Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 06 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

4. Matrice use case/servizio

Uno Use Case Complesso o Atomico può essere implementato attraverso uno o più servizi. Per garantire la tracciabilità tra i servizi e gli Use Case è necessario definire una matrice associativa.

5. Modello architetturale

In questo capitolo si descrive l'architettura fisica attraverso le componenti HW e SW che il modello tecnologico mette a disposizione a supporto della piattaforma applicativa. La descrizione delle componenti HW e SW viene fatta separatamente e viene esplicitata sia attraverso disegni di overview che di dettaglio delle sottocomponenti individuate. I principali contenuti che devono essere sviluppati sono:

- Per l'architettura software (SW):
una descrizione di dettaglio delle componenti e delle relazioni con le applicazioni e i sistemi software;
- Per l'architettura Fisica (HW):
un disegno esaustivo delle componenti hardware; una descrizione di dettaglio delle componenti hardware per gli ambienti di Sviluppo, Test & Collaudi, Certificazione e Produzione.

Utilizzare per le descrizioni le notazioni UML con Use Case Diagram, Deployment Diagram, Component Diagram, ecc. Specificare l'allocazione degli Use Case sui diversi moduli.

6. Descrizione delle componenti

Descrizione di tipologia, funzione e implementazione dei componenti (indicazione generale dei riferimenti tecnologici necessari per l'implementazione).

7. Interfaccia utente

In questo capitolo si introducono le funzionalità di sistema fruibili sotto forma di portali, applicazioni web, applicazioni da linea di comando, ecc. Specificare l'interfaccia utente pertanto significa riportare gli elementi principali dell'interazione utente – sistema. Delineare i concetti generali utilizzati per la definizione del modello di interazione utente e allegare, nell'apposito capitolo, il documento che contiene le storyboard/wireframe delle interfacce proposte.

8. Aspetti non funzionali e modello di erogazione

In questa sezione vengono descritte tutte le implementazioni sul sistema che riguardano requisiti non funzionali e che non sono state tracciate nei capitoli precedenti. Esempi di contenuti tipici di questo capitolo sono:

WR

Titolo Documento: Outline progettazione Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 06 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

- meccanismi di sicurezza (autenticazione, algoritmi di crittazione, codici di accesso, ecc.)
- introduzione di ridondanze (di connessione, di dati, ecc.)
- meccanismi di routing
- backup & restore (tipologia, frequenza, retention dei dati, tempi di restore, ecc.)
- gestione e monitoraggio delle performance di sistema
- gestione e monitoraggio dei livelli di servizio
- gestione e monitoraggio del Customer Service
- gestione degli interventi di manutenzione
- gestione di eventuali servizi web
- sistemi di reporting
- documentazione operativa (manuale di esercizio e procedura operativa) e utente.

Parte 2^ - Specifica Logica dei dati

9. Modello concettuale dei dati

In questo capitolo descrivere le classi di dati, indipendentemente dalla tipologia fisica che assumeranno (flat file, entità rappresentate in database relazionali, tabelle non relazionali, ecc.) che saranno aggiunte o le modifiche che verranno effettuate alle classi già esistenti. occorre descrivere tutte le entità coinvolte, i principali attributi e le loro relazioni.

10. Deployment del modello concettuale

Raffigurare e collocare all'interno dello schema logico-architetturale del Progetto le strutture dati che si intendono definire nel presente documento: quali e quante basi dati e/o strutture dati alternative (raw data).

11. Deployment del modello logico

Rappresentare lo schema logico del database o della sotto-area dati, attraverso diagrammi E/R. In particolare sulla base degli obiettivi, dello scope e della fase di analisi logica del DB:

- identificare tutte le singole tabelle che saranno implementate sul DBMS;
- identificare completamente l'insieme degli attributi all'interno delle tabelle, ogni attributo deve essere descritto e devono essere individuati gli attributi che costituiscono la chiave primaria;
- individuare gli indici di riferimento;

WR

Titolo Documento: Outline progettazione Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 06 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

- indicare tutte le relazioni esistenti tra le tabelle e gli attributi sui quali sono costruite.

12. Allegati

- [1] Documento con storyboard/wireframe
- [2] Xxxx
- [3] Yyyy

WR

Titolo Documento: Piano di collaudo V.0 Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Revisione documento n°: <X.Y>	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 07 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Equitalia SpA

Piano di collaudo V.0

<nome servizio> - versione <X.Y.Z>

Titolo Documento: Piano di collaudo V.0 Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Revisione documento n°: <X.Y>	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 07 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Sommario

1. Revisioni del documento	3
2. Introduzione	3
3. Strutturazione del collaudo.....	3
4. Organizzazione e tempistica del collaudo	3
5. Ambiente e condizioni del collaudo	4
6. Criteri di completamento	4
7. Definizione dei dati di prova.....	4
8. Sessioni di test	4
9. Monitoraggio della fase di collaudo	4
10. Matrice di Tracciabilità.....	5
11. Assunti, vincoli e rischi.....	5
12. Allegati	5

LP

Titolo Documento: Piano di collaudo V.0 Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Revisione documento n°: <X.Y>	
Codice Documento e versione template: MR CRZ 07 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

1. Revisioni del documento

Redatto da (nome e cognome)(*)	Verificato da	Data verifica (**)	Approvato da	Data approvazione (**)

(*) non è possibile indicare nomi generici (GdL, partecipanti riunione, ecc.)

(**) alla data indicata deve corrispondere un riscontro non dato a voce (mail o verbale di riunione)

Revisione (+)	Data	Commenti

(+) 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. Introduzione

Documenti di riferimento, acronimi e definizioni, organizzazione del documento.

Il documento ha lo scopo di fornire le prime indicazioni (il piano V.0) per le fasi di predisposizione, esecuzione e reporting delle attività di Collaudo del sistema/servizio realizzato.

3. Strutturazione del collaudo

Il capitolo contiene la strutturazione delle tipologie di collaudo previste per il sistema/servizio, per ciascuna tipologia vanno definiti gli obiettivi, criteri ed eventuali strumenti previsti.

È possibile effettuare diverse tipologie di test. In ogni caso sono obbligatori i seguenti:

- collaudo di esercibilità
- collaudo di sicurezza e vulnerabilità
- collaudo di load e performance (o stress)
- collaudo utente.

4. Organizzazione e tempistica del collaudo

Il capitolo contiene la definizione delle risorse coinvolte nell'attività, dei ruoli ricoperti e delle responsabilità assegnate. Devono essere inoltre indicate le date di inizio e di fine del collaudo e la definizione delle attività di dettaglio e relative date di inizio e fine.

WR

Titolo Documento: Piano di collaudo V.0 Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Revisione documento n°: <X.Y>	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 07 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

5. Ambiente e condizioni del collaudo

Il capitolo contiene la definizione delle caratteristiche dell'ambiente di collaudo in termini di infrastruttura hardware, software di base, DBMS, interfacce con eventuali sistemi esterni, infrastrutture operative e di funzionamento per rendere possibile l'esecuzione dei test.

Devono inoltre essere definiti i criteri di entrata della fase di collaudo: disponibilità degli ambienti, delle risorse, del software, della documentazione (compilazione dei programmi, manuali di esercizio e manuale utente, ecc.), dei report relativi alla fase di testing successiva alla codifica ed eventuale dry test.

6. Criteri di completamento

Il capitolo contiene i criteri di copertura e completamento dei casi di test e di risoluzione dei difetti evidenziati. In particolare:

- precondizioni generali;
- criteri di validazione generale del test;
- classificazione severità difetti;
- tempi di intervento e risoluzione.

7. Definizione dei dati di prova

Il capitolo contiene:

- fonti dati generali per il test
- strategia di gestione dei dati di test
- risultati attesi.

8. Sessioni di test

- Sessioni e attività in ambiente di collaudo
- Sessioni e attività in ambiente di esercizio.

9. Monitoraggio della fase di collaudo

Il capitolo contiene le metriche che si intendono utilizzare per il monitoraggio, possono essere di vario tipo e in alcuni casi legate alle caratteristiche di uno specifico sistema/servizio. In generale:

- metriche standard
- metriche per la valutazione dell'efficacia dei test (per es. test coverage)
- metriche per la valutazione dell'efficienza dei test (per es. pass rate)
- distribuzione e frequenza dei report
- procedure e informazioni di base.

WR

Titolo Documento: Piano di collaudo V.0 Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Revisione documento n°: <X.Y>	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 07 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

10. Matrice di Tracciabilità

Il capitolo contiene la tabella delle corrispondenze tra casi di test e requisiti che sono verificati dai casi stessi

Identificativo Caso di Test	Identificativo Requisito

11. Assunti, vincoli e rischi

Il capitolo contiene la descrizione degli eventuali assunti, dei vincoli, delle costrizioni e dei rischi presenti per l'esecuzione delle attività e il raggiungimento degli obiettivi descritti dal piano di collaudo. Laddove sia possibile attuare un piano di mitigazione dei rischi, tale piano dovrà essere documentato nel presente capitolo.

12. Allegati

[1] Descrizione casi di test (All1 MR CRZ 09)



All1 MR CRZ 09
Descrizione casi di tes

[2] Documentazione in formato QADirector



All5 MR CRZ 07
QA-Director report.xl

WR

Titolo Documento: Outline analisi di dettaglio Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 08- v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Equitalia SpA

Outline analisi di dettaglio

<nome servizio> - versione <X.Y.Z>

WR

Titolo Documento: Outline analisi di dettaglio Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 08- v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Sommario

1. Revisioni del documento	3
2. Introduzione.....	3
3. Architettura tecnologica e applicativa.....	3
4. Definizione moduli e algoritmi	4
5. Modello fisico dei dati	4
a.Base dati.....	5
b.Configurazione e gestione della base dati.....	5
6. Definizione delle interfacce.....	5
7. Dettaglio dei sottosistemi non funzionali e del modello di erogazione	5
a.Monitoring & reporting	6
b.Logging	6
8. Copertura requisiti	6
9. Allegati	6

WR

Titolo Documento: Outline analisi di dettaglio Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 08- v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

1. Revisioni del documento

Redatto da (nome e cognome)(*)	Verificato da	Data verifica (**)	Approvato da	Data approvazione (**)

(*) non è possibile indicare nomi generici (GdL, partecipanti riunione, ecc.)

(**) alla data indicata deve corrispondere un riscontro non dato a voce (mail o verbale di riunione)

Revisione (+)	Data	Commenti

(+) 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. Introduzione

Documenti di riferimento, acronimi e definizioni, organizzazione del documento

Lo scopo del documento è di tradurre le specifiche di progettazione concettuale, contenute nel documento Outline di progettazione, 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.

3. Architettura tecnologica e applicativa

In questo capitolo descrivere il dettaglio dell'architettura tecnologica e applicativa del sistema indicando, tramite figure e grafici, come sono organizzate le varie componenti, le interfacce, i dati, ecc.

L'architettura tecnologica include:

- l'insieme dei componenti di sistema utilizzati (sistema operativo, middleware, ecc.)
- l'insieme degli eventuali componenti da acquisire da terze parti (per es. DBMS, software di gestione del workflow, software per l'archiviazione ottica, ecc.)

WR

Titolo Documento: Outline analisi di dettaglio Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 08- v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

- l'insieme degli strumenti di sviluppo (inclusi strumenti di supporto alle attività di analisi e progettazione, compilatori, strumenti per l'automazione delle attività di test, ecc.).

L'architettura applicativa include:

- i moduli componenti e le loro interrelazioni
- le interfacce
- il modello dei dati
- eventuali vincoli.

4. Definizione moduli e algoritmi

I moduli o sottosistemi funzionali rappresentano in sostanza i mattoni dell'architettura applicativa, ed eseguono le funzioni richieste al software (algoritmi), collaborando tra di loro e interagendo con altre entità esterne al sistema (utenti, altre applicazioni).

Devono essere rappresentati con i seguenti elementi (elenco non esaustivo):

- l'architettura logico-funzionale, attraverso diagrammi dei componenti UML, package;
- il modello delle responsabilità funzionali, attraverso la distribuzione dei ruoli tra i vari componenti del sistema (per esempio il diagramma delle classi UML);
- il modello dei processi eseguiti dal software, attraverso la sequenza di passi con i quali l'algoritmo elabora le informazioni, al fine di produrre i risultati attesi (utilizzare, per esempio, diagrammi DFD, IDEF, diagrammi di interazione UML, diagrammi delle attività, pseudo codifica);
- il modello comportamentale, attraverso i possibili stati che possono assumere le componenti del software e gli eventi che provocano i cambiamenti in uno stato (utilizzare, per esempio, diagrammi di stato, ASF, Reti di Petri);
- il modello dell'architettura fisica, attraverso la distribuzione delle funzioni applicative sui sistemi hardware (la distribuzione dei compiti tra hardware e software, rappresentata, per esempio, attraverso diagrammi dei componenti e di dispiegamento).

5. Modello fisico dei dati

In questo capitolo riportare le informazioni di dettaglio circa le entità trattate dall'applicazione, con riferimento a quanto descritto nel documento di Outline Requirements relativamente alla struttura logica dei dati, aggiungendo eventuali entità di tipo tecnico non definiti a livello più alto. Nel caso di applicazioni implementate mediante il ricorso a package di mercato deve essere trattato soltanto il

WR

Titolo Documento: Outline analisi di dettaglio Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 08- v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

delta rispetto al modello dati standard, rimandando per quest'ultimo a sezioni specifiche della documentazione di pacchetto.

a. Base dati

Rappresentare lo schema fisico del database, attraverso l'ausilio di figure e disegni che diano evidenza della struttura fisica in termini di organizzazione dei dati su file system.

b. Configurazione e gestione della base dati

In questo capitolo si descrivono le modalità operative per:

- Inizializzazione della base dati;
- Configurazione della base dati;
- Costruzione da zero della base dati;
- Ricostruzione di alcuni oggetti della base dati.

Insieme alle modalità operative indicare anche i costrutti da utilizzare da linea di comando o, in alternativa, dell'indicazione degli scripts da lanciare da console in termini di modalità e sequenza.

6. Definizione delle interfacce

In questo capitolo devono essere definite tutte le interfacce utili al sistema: interfacce utente, interfacce tra i componenti del sistema ed eventuali interfacce con applicazioni/sistemi o basi dati esterne.

Per quanto riguarda le interfacce tra il sistema/servizio e l'utente dello stesso si ricorre all'utilizzo della metodologia di prototipazione con strumenti tipo Wireframe o Storyboard. Nel documento vanno riportati e descritti i prototipi realizzati.

7. Dettaglio dei sottosistemi non funzionali e del modello di erogazione

In questo capitolo si devono definire e dettagliare i sottosistemi relativi a:

- gestione e monitoraggio delle performance di sistema
- gestione e monitoraggio dei sistemi di sicurezza logica e fisica
- gestione e monitoraggio dei livelli di servizio
- gestione e monitoraggio del Customer Service
- gestione delle basi informative
- gestione degli interventi di manutenzione
- reti locali e geografiche associate al servizio
- gestione di eventuali servizi web

WR

Titolo Documento: Outline analisi di dettaglio Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 08- v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

- sistemi di reporting
- documentazione operativa e utente.

a. Monitoring & reporting

Si descrive il dettaglio dell'eventuale implementazione di meccanismi di monitoring e reporting.

b. Logging

Si descrive il dettaglio dell'organizzazione e della realizzazione del logging di tutte le componenti SW che compongono il sistema. Vengono inoltre descritte le eventuali procedure di gestione dei log (rotate, svecchiamento, archiving, ecc.).

8. Copertura requisiti

In questo capitolo si realizza la Traceability Matrix cioè il report su cui registrare dipendenze e correlazioni fra requisiti utente, specifiche funzionali e non funzionali, casi d'uso, SLA/OLA, specifiche di progettazione di dettaglio, modello di erogazione.

È necessario verificare che:

- per ciascun componente sia presente la definizione del relativo algoritmo, delle strutture fisiche dei dati e delle interfacce utente e con gli altri componenti e che tutti i suddetti elementi siano coerenti con i requisiti funzionali del sistema
- ciascun componente risulti coerente con i requisiti non funzionali stabiliti per il sistema
- ciascun componente risulti coerente con i SLA stabiliti per il sistema.

9. Allegati

- [1] Storyboard dei prototipi delle interfacce
- [2] Strutture fisiche dei dati (o delle basi dati)
- [3] Traceability Matrix
- [4] xxx

WR

Titolo Documento: Piano di collaudo definitivo Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 09 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Equitalia SpA

Piano di collaudo definitivo

<nome servizio> - versione <X.Y.Z>

WR

Titolo Documento: Piano di collaudo definitivo Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 09 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Sommario

1. Revisioni del documento	3
2. Introduzione.....	3
3. Strutturazione del collaudo.....	3
4. Organizzazione e tempistica del collaudo	3
5. Ambiente e condizioni del collaudo	4
6. Criteri di completamento	4
7. Definizione dei dati di prova.....	4
8. Sessioni di test	4
9. Monitoraggio della fase di collaudo	4
10. Matrice di Tracciabilità.....	5
11. Assunti, vincoli e rischi.....	5
12. Allegati	5

WR

Titolo Documento: Piano di collaudo definitivo Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	
Codice Documento e versione template: MR CRZ 09 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

1. Revisioni del documento

Redatto da (nome e cognome)(*)	Verificato da	Data verifica (**)	Approvato da	Data approvazione (**)

(*) non è possibile indicare nomi generici (GdL, partecipanti riunione, ecc.)

(**) alla data indicata deve corrispondere un riscontro non dato a voce (mail o verbale di riunione)

Revisione (+)	Data	Commenti

(+) 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. Introduzione

Documenti di riferimento, acronimi e definizioni, organizzazione del documento.

Il documento, uguale al documento del Piano di Collaudo V.0, ha lo scopo di fornire le indicazioni finali (piano definitivo) per le fasi di predisposizione, esecuzione e reporting delle attività di Collaudo del sistema/servizio realizzato.

3. Strutturazione del collaudo

Il capitolo contiene la strutturazione delle tipologie di collaudo previste per il sistema/servizio, per ciascuna tipologia vanno definiti gli obiettivi, criteri ed eventuali strumenti previsti.

È possibile effettuare diverse tipologie di test. In ogni caso sono obbligatori i seguenti:

- collaudo di esercibilità
- collaudo di sicurezza e vulnerabilità
- collaudo di load e performance (o stress)
- collaudo utente.

4. Organizzazione e tempistica del collaudo

Il capitolo contiene la definizione delle risorse coinvolte nell'attività, dei ruoli ricoperti e delle responsabilità assegnate. Devono essere inoltre indicate le date di inizio e di fine del collaudo e la definizione delle attività di dettaglio e relative date di inizio e fine.

WR

Titolo Documento: Piano di collaudo definitivo Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 09 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

5. Ambiente e condizioni del collaudo

Il capitolo contiene la definizione delle caratteristiche dell'ambiente di collaudo in termini di infrastruttura hardware, software di base, DBMS, interfacce con eventuali sistemi esterni, infrastrutture operative e di funzionamento per rendere possibile l'esecuzione dei test.

Devono inoltre essere definiti i criteri di entrata della fase di collaudo: disponibilità degli ambienti, delle risorse, del software, della documentazione (compilazione dei programmi, manuali di esercizio e manuale utente, ecc.), dei report relativi alla fase di testing successiva alla codifica ed eventuale dry test.

Nel caso in cui i test di collaudo vengano eseguiti da strutture (o risorse appartenenti a strutture) diverse, si deve esplicitare l'organizzazione del collaudo per struttura (risorsa) e tipologia.

6. Criteri di completamento

Il capitolo contiene i criteri di copertura e completamento dei casi di test e di risoluzione dei difetti evidenziati. In particolare:

- precondizioni generali;
- criteri di validazione generale del test;
- classificazione severità difetti;
- tempi di intervento e risoluzione.

7. Definizione dei dati di prova

Il capitolo contiene:

- fonti dei dati generali per il test
- strategia di gestione dei dati di test
- risultati attesi.

8. Sessioni di test

- Sessioni e attività in ambiente di collaudo
- Sessioni e attività in ambiente di esercizio.

9. Monitoraggio della fase di collaudo

Il capitolo contiene le metriche che si intendono utilizzare per il monitoraggio, possono essere di vario tipo e in alcuni casi legate alle caratteristiche di uno specifico sistema/servizio. In generale:

- metriche standard
- metriche per la valutazione dell'efficacia dei test (per es. test coverage)
- metriche per la valutazione dell'efficienza dei test (per es. pass rate)
- distribuzione e frequenza dei report
- procedure e informazioni di base.

WR

Titolo Documento: Piano di collaudo definitivo Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 09 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

10. Matrice di Tracciabilità

Il capitolo contiene la tabella delle corrispondenze tra casi di test e requisiti che sono verificati dai casi stessi

Identificativo Caso di Test	Identificativo Requisito

11. Assunti, vincoli e rischi

Il capitolo contiene la descrizione degli eventuali assunti, dei vincoli, delle costrizioni e dei rischi presenti per l'esecuzione delle attività e il raggiungimento degli obiettivi descritti dal piano di collaudo. Laddove sia possibile attuare un piano di mitigazione dei rischi, tale piano dovrà essere documentato nel presente capitolo.

12. Allegati

[1] Descrizione casi di test (All1 MR CRZ 09)



All1 MR CRZ 09
Descrizione casi di tes

[2] Documentazione in formato QADirector



All5 MR CRZ 07
QA-Director report.xl

WR

Titolo Documento: Descrizione Casi di test Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
<i>Codice Documento e versione template: All.1 MR CRZ 09 - v2.0</i>		Status: <Bozza / Approvato>

Equitalia SpA

Descrizione Casi di test

<nome servizio> - versione <X.Y.Z>

WR

Titolo Documento: Descrizione Casi di test Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: All.1 MR CRZ 09 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Sommario

1. Casi di test.....	3
<Identificativo del Caso di test>	3
<Identificativo del Caso di test>	3

WR

Titolo Documento: Descrizione Casi di test Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	
Codice Documento e versione template: All.1 MR CRZ 09 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

1. Casi di test

Elencare i singoli casi di test utilizzando le tabelle seguenti

<Identificativo del Caso di test>

Descrizione	
Pre-condizioni	
Criteri di superamento del test	

Passi	Descrizione	Dati obbligatori	Dati facoltativi	Risultati Attesi
Passo 1				
Passo 2				
.....				

<Identificativo del Caso di test>

Descrizione	
Pre-condizioni	
Criteri di superamento del test	

Passi	Descrizione	Dati obbligatori	Dati facoltativi	Risultati Attesi
Passo 1				
Passo 2				
.....				

WR

Titolo Documento: Piano dei test e report Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 10 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Equitalia SpA

Piano dei test e report

<nome servizio> - versione <X.Y.Z>

WR

Titolo Documento: Piano dei test e report Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 10 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Sommario

1. Revisioni del documento	3
2. Introduzione.....	3
Parte 1^ - Pianificazione dei Test.....	3
3. Strategia di test.....	3
4. Ambiente e strumenti di test	3
5. Tempistica e modalità di esecuzione	4
Parte 2^ - Progettazione dei test.....	4
6. Progettazione degli Unit Test	4
7. Progettazione dell'Integration Test	4
8. Progettazione del System Test	5
Parte 3^ - Esecuzione e report.....	5
9. Rapporto di esecuzione	5
10. Report.....	6
11. Allegati	6

WR

Titolo Documento: Piano dei test e report Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	
Codice Documento e versione template: MR CRZ 10 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

1. Revisioni del documento

Redatto da (nome e cognome)(*)	Verificato da	Data verifica (**)	Approvato da	Data approvazione (**)

(*) non è possibile indicare nomi generici (GdL, partecipanti riunione, ecc.)

(**) alla data indicata deve corrispondere un riscontro non dato a voce (mail o verbale di riunione)

Revisione (+)	Data	Commenti

(+) 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. Introduzione

Scopo del documento, documenti di riferimento, acronimi e definizioni, organizzazione del documento.

Il documento è diviso in tre parti: la pianificazione dei test, la progettazione dei test, i report. La prima parte del documento deve essere redatta a valle della fase di Progettazione di Dettaglio, mentre le altre due parti devono essere redatte a valle dell'attività di sviluppo (codifica) nella fase di Sviluppo, Test e Manualistica.

Parte 1^ - Pianificazione dei Test

3. Strategia di test

Indicare la strategia che si intende applicare nell'esecuzione dei test di unità. La strategia di test consiste nello stabilire, partendo dalle caratteristiche del sistema/servizio, i tipi di test da eseguire, i livelli di profondità cui giungere, gli ambienti e gli strumenti da predisporre, gli approcci all'integrazione da seguire.

4. Ambiente e strumenti di test

Definire le caratteristiche dell'ambiente di test e gli eventuali strumenti (tool) di supporto utilizzati. Devono essere indicati l'elenco dei casi di test e le basi dati di prova da utilizzare.

WR

Titolo Documento: Piano dei test e report Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 10 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

5. Tempistica e modalità di esecuzione

Definire la temporizzazione dei test per ciascuna tipologia. Allineare i tempi alla strategia di sviluppo adottata: se lo sviluppo effettua rilasci parziali i test possono essere parallelizzati allo sviluppo stesso, fino al test di sistema finale.

Parte 2^ - Progettazione dei test

6. Progettazione degli Unit Test

Definire la matrice di tracciabilità dei requisiti/casi di test. Predisporre i casi di test per valutare le logiche interne di ciascun componente del sistema.

Tutti i programmi devono essere disponibili e completi dei tabulati sorgenti e dei tabulati di compilazione senza segnalazioni di errori (neanche warning). In particolare, prima dell'esecuzione, ricordare l'ispezione del codice (dry test) per controllare che:

- tutte le variabili sono esplicitamente dichiarate e inizializzate
- l'inizializzazione è eseguita correttamente a ogni ciclo di esecuzione e le aree acquisite sono opportunamente ripulite e rilasciate
- i puntatori sono numerici e definiti all'interno del range di validità
- le variabili referenziate sono correttamente allocate
- le condizioni di errore sono gestite correttamente
- gli attributi dei file sono corretti
- le condizioni di "end of file" sono gestite correttamente.

Indicare le modalità di correzione degli errori rilevati in fase di esecuzione del test.

7. Progettazione dell'Integration Test

Definire la matrice di tracciabilità dei requisiti/moduli componenti di test. Predisporre i casi di test per valutare la correttezza dei diversi componenti quando questi vengono integrati nel sistema/servizio.

Il test d'integrazione deve verificare la completezza, la correttezza e l'aderenza ai requisiti delle funzionalità sviluppate, della gestione delle condizioni di errore e delle condizioni limite, le prestazioni dei singoli componenti (performance, usabilità delle interfacce, integrabilità con altri sistemi, ecc.).

Definire la strategia di esecuzione del test di integrazione in termini di metodologia adottata (bottom-up, top-down, mix delle due).

Il test di integrazione può essere effettuato quando gli Unit Test sono stati conclusi positivamente.

WR

Titolo Documento: Piano dei test e report Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 10 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Indicare le modalità di correzione degli errori rilevati in fase di esecuzione del test.

8. Progettazione del System Test

Definire il piano di test e la matrice di tracciabilità use-case/casi di test. Predisporre i casi di test per verificare che il sistema/servizio, completo di tutti i componenti integrati, soddisfi i requisiti funzionali e prestazionali.

Essendo il System test composto da diverse tipologie di test, indicare quelle adeguate al sistema/servizio in corso di realizzazione fra:

- Test funzionale, deve essere sempre eseguito
- Test della documentazione, deve essere sempre eseguito sia per la documentazione utente, sia per la documentazione tecnica e operativa
- Test di usabilità, per sistemi/servizi con forti interazioni con gli utenti o per applicazioni web
- Test di performance/stress/affidabilità, per sistemi/servizi con particolari requisiti prestazionali o di affidabilità
- Test di portabilità, per sistemi/servizi che devono operare su piattaforme differenti
- Test di e-business, per sistemi/servizi con forti componenti e tecnologie web.

Il test di sistema può essere effettuato quando gli Unit Test sono stati conclusi positivamente.

Indicare le modalità di correzione degli errori rilevati in fase di esecuzione del test.

Parte 3[^] - Esecuzione e report

9. Rapporto di esecuzione

Tracciare gli esiti dei test eseguiti e commentare i test con esito negativo attraverso descrizioni testuali. In particolare:

- effettuare il controllo periodico delle attività di test eseguite (la periodicità dipende dalla dimensione del progetto e dalla pianificazione dei test; può essere giornaliera per i progetti più piccoli, ma non deve superare la settimana per i progetti più grandi e complessi), dello stato di avanzamento e degli errori rilevati;
- effettuare la valutazione finale dei risultati, delle revisioni svolte e delle azioni necessarie per indirizzare eventuali situazioni critiche.

WR

Titolo Documento: Piano dei test e report Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 10 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

10. Report

I report possono essere di vario tipo e, in gran parte, dipendono dagli strumenti (tool) di testing utilizzati. Tra i più importanti e comuni report che si possono produrre (devono essere definiti in fase di pianificazione):

- rapporto di dry test, in cui viene riportato su foglio elettronico il risultato delle ispezioni "a vista" del codice
- inspection report, rapporto, risultato di uno strumento automatico, in cui viene riportato l'oggetto dell'ispezione (programma o simulazione di un'esecuzione o documento), l'elenco degli errori riscontrati e il risultato finale della revisione
- rapporto sullo stato di avanzamento, contiene gli stessi dati dell'inspection report riassunti alla data di produzione del report
- rapporto di rilevazione errori, è utilizzato per la registrazione degli errori rilevati durante i test in assenza di uno strumento automatico; contiene in pratica gli stessi dati dell'inspection report.

11. Allegati

[1] xxx

WR

Titolo Documento: Manuale di esercizio e installazione Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 11- v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Equitalia SpA

Manuale di esercizio e installazione

<nome servizio> - versione <X.Y.Z>

LP

Titolo Documento: Manuale di esercizio e installazione Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 11- v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Sommario

1. Revisioni del documento	3
2. Introduzione	3
3. Manuale di esercizio	3
a. Descrizione del sistema	3
b. Avvio e di stop del sistema	3
c. Monitoring del sistema	4
d. Configurazione del sistema	4
e. Gestione del sistema	4
f. Log di sistema	4
g. Manutenzione operativa del sistema	4
h. Segnalazioni di errore	4
4. Manuale di installazione	4
a. Overview del sistema	4
b. Inizializzazione base dati	4
c. Manutenzione dei dati	4
d. Software di base	5
e. Software applicativo	5
f. Componenti per l'erogazione del servizio	5
g. Segnalazioni di errore	5
5. Procedura operativa	5
a. Modello di funzionamento del servizio	5
b. Organizzazione e norme	5
c. Customer service	5
d. Monitoraggio e reporting	5
6. Allegati	6

WR

Titolo Documento: Manuale di esercizio e installazione Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	
Codice Documento e versione template: MR CRZ 11- v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

1. Revisioni del documento

Redatto da (nome e cognome)(*)	Verificato da	Data verifica (**)	Approvato da	Data approvazione (**)

(*) non è possibile indicare nomi generici (GdL, partecipanti riunione, ecc.)

(**) alla data indicata deve corrispondere un riscontro non dato a voce (mail o verbale di riunione)

Revisione (+)	Data	Commenti

(+) 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. Introduzione

Scopo del documento, documenti di riferimento, acronimi e definizioni, organizzazione del documento.
Descrive la struttura e il contenuto del Manuale di esercizio, del Manuale di installazione e della Procedura operativa che devono essere redatti a uso del personale tecnico e del personale incaricato della conduzione operativa del sistema/servizio realizzato.

3. Manuale di esercizio

Comprende:

a. Descrizione del sistema

Inserire un diagramma di contesto che presenti le componenti funzionali del sistema/servizio. Inserire, inoltre, uno schema dettagliato dell’architettura tecnologica e applicativa su cui esso si basa (hardware, software di base, software applicativo, componenti non funzionali e componenti del modello di erogazione).

b. Avvio e di stop del sistema

Definire le operazioni da eseguire per avviare il servizio. È necessario indicare, per ogni componente i dettagli per lo start delle funzionalità e l’ordine di avvio.
Definire le operazioni da eseguire per fermare il servizio. È necessario indicare, per ogni componente i dettagli per lo stop delle funzionalità e l’ordine di stop.

WR

Titolo Documento: Manuale di esercizio e installazione Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 11- v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

c. Monitoring del sistema

Illustrare le funzionalità di monitoring delle componenti applicative, attraverso l'esecuzione di comandi e/o procedure che permettano la verifica dello stato dei processi (*active*, *inactive*, ecc.) e delle prestazioni delle singole componenti (statistiche).

d. Configurazione del sistema

Illustrare la configurazione e le funzionalità di modifica della configurazione delle componenti dell'architettura tecnologica, attraverso l'esecuzione di comandi, procedure, accessi a console di amministrazione, ecc.

e. Gestione del sistema

Definire le modalità di utilizzo di tutte le funzionalità per la gestione e l'amministrazione del sistema (es: procedure di svecchiamento dati, scheduling di task di monitoraggio, rotate di log, GUI di amministrazione, ecc.).

f. Log di sistema

Fornire le anagrafiche dei log prodotti dalle varie componenti. Per ciascun log si devono fornire tutte le informazioni per il reperimento dei dati (posizionamento su file system), la configurazione (setting di parametri per il livello di profondità di tracciamento), le politiche di archiviazione, ecc..

g. Manutenzione operativa del sistema

Illustrare le politiche di manutenzione operativa per le varie componenti (es: pulizia del file system, della base dati, migrazioni di datafile e rawfile, gestione del partizionamento, allocazione/deallocazione di storage, ecc.).

h. Segnalazioni di errore

Elencare tutte possibili segnalazioni di errore durante l'utilizzo del sistema e fornire le corrispondenti istruzioni relative al ripristino delle attività.

4. Manuale di installazione

Comprende:

a. Overview del sistema

Raffigurare la struttura del sistema, il flusso completo e tutti i moduli componenti mediante grafici e diagrammi.

b. Inizializzazione base dati

Descrivere dettagliatamente la base dati utilizzata, fornire i tracciati record coinvolti. Fornire la procedura di installazione (kit di installazione; regole di sequenza e correlazione; prerequisiti per l'installazione; installazione; configurazioni; verifica di installazione; procedura di ripristino).

c. Manutenzione dei dati

Fornire la descrizione delle procedure periodiche di copia e manutenzione dei dati (backup e creazione degli archivi storici).

WR

Titolo Documento: Manuale di esercizio e installazione Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 11- v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

d. Software di base

Fornire la descrizione dei componenti di software di base necessari e della relativa procedura di installazione (configurazione, prerequisiti di installazione, installazione, verifica e test, eventuali procedure di ripristino).

e. Software applicativo

Fornire la descrizione dei componenti applicativi del sistema/servizio e della relativa procedura di installazione (configurazione, prerequisiti di installazione, eventuali regole di sequenza e correlazione, installazione, verifica e test, eventuali procedure di ripristino).

f. Componenti per l'erogazione del servizio

Fornire la descrizione e configurazione di tutti gli ulteriori elementi necessari all'erogazione del servizio (customer service e knowledge base, moduli formativi e di assistenza online, ecc.) e le relative procedure di installazione e attivazione.

g. Segnalazioni di errore

Elencare tutte possibili segnalazioni di errore durante l'installazione del sistema e fornire le corrispondenti istruzioni relative al ripristino delle attività.

5. Procedura operativa

Comprende:

a. Modello di funzionamento del servizio

Descrivere il modello completo di erogazione del servizio illustrando con grafici e diagrammi lo schema di processo su cui "opera" il servizio (fasi e attori coinvolti).

Descrivere le modalità d'uso del servizio, i livelli di servizio adottati e gli eventuali interventi di qualità richiesti.

b. Organizzazione e norme

Fornire la descrizione delle norme su cui si basa il servizio e le eventuali regole organizzative aziendali per l'erogazione del servizio e per la relativa evoluzione e personalizzazione.

c. Customer service

Fornire la definizione e descrizione delle attività di customer service (regole di ingaggio, di smistamento, di risposta, di chiusura).

d. Monitoraggio e reporting

Fornire la descrizione di tutte le attività di monitoraggio e di reporting associate al modello di erogazione del servizio.

WR

Titolo Documento: Manuale di esercizio e installazione Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 11- v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

6. Allegati

[1] xxx

WR

Titolo Documento: Manuale utente Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 12 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Equitalia SpA

Manuale utente

<nome servizio> - versione <X.Y.Z>

WR

Titolo Documento: Manuale utente Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 12 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Sommario

1. Revisioni del documento	3
2. Introduzione.....	3
3. Destinatari del manuale	3
4. Organizzazione del manuale	3
5. Struttura del manuale	4
6. Contenuti del manuale	4
7. Allegati	4

WR

Titolo Documento: Manuale utente Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	
Codice Documento e versione template: MR CRZ 12 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

1. Revisioni del documento

Redatto da (nome e cognome)(*)	Verificato da	Data verifica (**)	Approvato da	Data approvazione (**)

(*) non è possibile indicare nomi generici (GdL, partecipanti riunione, ecc.)

(**) alla data indicata deve corrispondere un riscontro non dato a voce (mail o verbale di riunione)

Revisione (+)	Data	Commenti

(+) 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. Introduzione

Scopo del documento, documenti di riferimento, acronimi e definizioni, organizzazione del documento.

Il documento descrive i criteri di progettazione e realizzazione del manuale utente per l'utilizzo del sistema/servizio realizzato.

3. Destinatari del manuale

Definire e descrivere i destinatari del manuale (personale interno e/o esterno), la stima della quantità di utilizzatori, la valutazione di massima relativa alle competenze possedute sia tecniche sia relative alla tematica del servizio erogato.

4. Organizzazione del manuale

Definire e descrivere l'organizzazione del manuale (tutorial o tematico o riferimento) e le motivazioni della scelta.

WR

Titolo Documento: Manuale utente Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 12 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

5. Struttura del manuale

Definire e descrivere la struttura del manuale (cartaceo, ipertestuale, ipertestuale online, help in linea, altra), le caratteristiche generali e le motivazioni della scelta.

6. Contenuti del manuale

In funzione dell'organizzazione scelta per il manuale, in questo capitolo descriverne i contenuti proponendo un indice di massima:

- descrizione e utilizzo dei comandi (eventuali parametri),
- descrizione e utilizzo delle interfacce,
- descrizione e realizzazione di eventuali collegamenti con applicazioni o basi dati esterne,
- descrizione delle strutture dati di interesse per l'utente
- descrizione dei codici di segnalazione di errore e modalità di intervento per l'utente
- descrizione generale del sistema servizio.

7. Allegati

[1] xxx

WR

Titolo Documento: Piano di formazione e comunicazione Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 13 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Equitalia SpA

Piano di formazione e comunicazione

<nome servizio> - versione <X.Y.Z>

WR

Titolo Documento: Piano di formazione e comunicazione Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 13 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Sommario

1. Revisioni del documento	3
2. Introduzione.....	3
3. Parte 1^ - Pianificazione della formazione	3
3.1. Obiettivi e ambito della formazione.....	3
3.2. Piano di massima per la formazione	4
4. Parte 2^ - Pianificazione di dettaglio e progettazione della formazione	4
4.1. Piano di dettaglio	4
4.2. Dettaglio dei contenuti.....	4
4.3. Metodi e strumenti didattici	4
4.4. Monitoraggio e valutazione	5
5. Parte 3^ - Pianificazione di comunicazione	5
5.1. Redazione del piano di comunicazione	5
5.2. Implementazione del piano di comunicazione.....	5
5.3. Ricadute del piano di comunicazione	5
6. Allegati	5

WR

Titolo Documento: Piano di formazione e comunicazione Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	
Codice Documento e versione template: MR CRZ 13 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

1. Revisioni del documento

Redatto da (nome e cognome)(*)	Verificato da	Data verifica (**)	Approvato da	Data approvazione (**)

(*) non è possibile indicare nomi generici (GdL, partecipanti riunione, ecc.)

(**) alla data indicata deve corrispondere un riscontro non dato a voce (mail o verbale di riunione)

Revisione (+)	Data	Commenti

(+) 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. Introduzione

Scopo del documento, documenti di riferimento, acronimi e definizioni, organizzazione del documento.

Il documento deve descrivere l'organizzazione, i contenuti e le modalità di erogazione della formazione e della comunicazione.

3. Parte 1^ - Pianificazione della formazione

3.1. Obiettivi e ambito della formazione

Descrivere a livello generale il contesto e gli obiettivi degli interventi formativi relativamente all'incidenza su sistema di conoscenze, abilità da sviluppare, competenze e comportamenti. Fornire una prima identificazione dei destinatari della formazione (interni/esterni), fornire una prima stima del numero di fruitori e le relative caratteristiche (alta/bassa competenza professionale, alta/bassa competenza tecnica, ecc.).

Descrivere, in generale e in funzione dei destinatari della formazione, i contenuti dell'intervento formativo in termini di:

- conoscenze teoriche e contestuali – il contesto normativo, il contesto tecnologico e il contesto metodologico a cui fa riferimento il sistema/servizio realizzato;

WR

Titolo Documento: Piano di formazione e comunicazione Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 13 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

- capacità analitiche e attuative – utilizzo/erogazione del sistema/servizio, identificazione di variabili, acquisizione di informazioni, rilevazione di problemi, scegliere soluzioni, predisporre azioni.

3.2. Piano di massima per la formazione

Redigere il piano di massima dell'attività di formazione in termini di argomenti, tempi, luoghi, numero partecipanti, numero eventuali formatori necessari, strumenti necessari.

4. Parte 2^ - Pianificazione di dettaglio e progettazione della formazione

4.1. Piano di dettaglio

Redigere il piano di dettaglio dell'attività di formazione in termini di tempi, luoghi, numero partecipanti (eventualmente ripartiti tra interni ed esterni), numero di sessioni formative, eventuali follow up, definizione dei formatori (numero e caratteristiche, interni/esterni), eventuale formazione dei formatori.

4.2. Dettaglio dei contenuti

Descrivere in dettaglio i contenuti degli interventi formativi ripartendoli per tipologia di destinatari (interni/esterni, se gli utilizzatori del sistema/servizio sono diversi per livello di competenza o di fruizione) e/o per componente (o gruppi di componenti) del sistema/servizio.

I contenuti devono essere dettagliati in termini di:

- contenuti contestuali e teorici/tecnici – il contesto delle norme, il contesto tecnologico, il dettaglio metodologico e operativo, la descrizione dettagliata del servizio in termini di funzionalità e di modello di erogazione
- modalità analitiche e attuative - utilizzo generale del sistema/servizio, identificazione e modalità di utilizzo delle funzioni e delle variabili, eventuale utilizzo del sistema di monitoraggio e reporting, acquisizione di informazioni, rilevazione e segnalazione di problemi, scelta di soluzioni, predisposizione di azioni, ecc..

4.3. Metodi e strumenti didattici

Identificare, proporre e motivare la tipologia dei formatori (possono essere diversi per provenienza e competenza), la metodologia didattica (formazione in aula, e-learning, esercitazioni strutturate, affiancamento on-the-job, case study, ecc.) e gli strumenti formativi (lucidi/lavagna per lezioni in aula, case study/simulazioni/esercitazioni per aule informatiche, prove dirette su un sistema/servizio e database di prova, ecc.).

WR

Titolo Documento: Piano di formazione e comunicazione Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 13 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

4.4. Monitoraggio e valutazione

Descrivere le procedure di monitoraggio e di valutazione degli interventi formativi in termini di efficacia formativa, gradimento dei partecipanti (obiettivi, modalità e indicatori di osservazione). Descrivere la documentazione e la reportistica prodotta al termine del monitoraggio.

5. Parte 3^ - Pianificazione di comunicazione

5.1. Redazione del piano di comunicazione

Un piano di comunicazione risponde a specifiche esigenze dell'organizzazione e più in particolare alle caratteristiche (impatto, rilevanza strategica, impegno di risorse) del sistema/servizio realizzato. In generale comprende:

- l'analisi dello scenario (contesto di settore, organizzativo e normativo)
- la definizione degli obiettivi (identità e immagine, strategie aziendali, miglioramento delle relazioni con i contribuenti, miglioramento dell'utilizzo dei servizi, miglioramento delle relazioni interne, ...)
- l'individuazione dei target (a chi è destinato: enti, aziende del gruppo, personale interno, altre istituzioni, ...)
- l'approccio strategico (valori, benefici, vantaggi generali del servizio)
- lo sviluppo creativo (declinazione in base agli strumenti e ai canali di comunicazione adottati)
- la scelta degli strumenti (newsletter, sito internet/intranet, eventi, mailing list, pubblicazioni, ...).

5.2. Implementazione del piano di comunicazione

In questo capitolo descrivere gli attori (interni e/o esterni), eventuale budget dedicato, le azioni di supporto (formazione, rete di comunicatori), le possibili criticità, le possibili opportunità.

5.3. Ricadute del piano di comunicazione

Descrivere le possibili ricadute (quelle attese e quelle da verificare) in termini di miglioramento culturale, di miglioramento organizzativo, dell'immagine aziendale (presso i media, i contribuenti, enti e istituzioni), di efficienza, del senso di appartenenza.

6. Allegati

[1] xxx

WR

Titolo Documento: Report collaudo Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 14- v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Equitalia SpA

Report collaudo

<nome servizio> - versione <X.Y.Z>

WR

Titolo Documento: Report collaudo Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 14- v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Sommario

1. Revisioni del documento	3
2. Introduzione.....	3
3. Dominio e scopo dei test.....	3
4. Stato di avanzamento lavori	4
5. Reportistica dei test di collaudo.....	4
6. Allegati	5

WR

Titolo Documento: Report collaudo Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 14- v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

1. Revisioni del documento

Redatto da (nome e cognome)(*)	Verificato da	Data verifica (**)	Approvato da	Data approvazione (**)

(*) non è possibile indicare nomi generici (GdL, partecipanti riunione, ecc.)

(**) alla data indicata deve corrispondere un riscontro non dato a voce (mail o verbale di riunione)

Revisione (+)	Data	Commenti

(+) 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. Introduzione

Scopo del documento, documenti di riferimento, acronimi e definizioni, organizzazione del documento.

Il documento ha lo scopo di documentare i risultati del collaudo del sistema/servizio realizzato. Il documento può essere scritto a più mani in funzione dell'organizzazione del collaudo per struttura (o risorsa) esecutrice e tipologia o replicato per tipologia di collaudo.

3. Dominio e scopo dei test

Il capitolo descrive brevemente le tipologie e gli scopi dei test effettuati, sia quelli obbligatori (esercibilità, sicurezza e vulnerabilità, load e performance, utente) sia quelli eventualmente aggiunti per specificità del sistema/servizio in collaudo.

- Collaudo di esercibilità
 - Test statico
 - Test dinamico
- Collaudo di sicurezza e vulnerabilità
- Collaudo load e performance
- Collaudo utente

Altri collaudi eventuali:

- Test di usabilità

WR

Titolo Documento: Report collaudo Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 14- v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

- Test di affidabilità
- Test di regressione
- Test di parallelo
- Test di installazione
- Test di ripristino (backup e recovery).

4. Stato di avanzamento lavori

Durante l'esecuzione dei collaudi si deve comunicare al Project Manager lo stato di avanzamento dei test attraverso un report giornaliero il cui fac-simile esemplificativo è il seguente:

3		Calendario Attività				Casi Test				
RICERCA FORNITURA		Analisi		13/08		"Ufficiali"				
		Piano di Test		17/08		Totali	Passed	Failed	Da eseguire	Bug
		Data Rilascio SW		03/08		9	8	1	0	1
Versione		Inizio Collaudo	08/10	Fine Collaudo	15/10	"Extra"				
Stato	IN COLLAUDO	Tot. GG Eff. Coll.	5	Riciclo Collaudo		Totali	Passed	Failed	Da eseguire	Bug
Referente ICT:	D.Moriconi	Data Esercizio								
Respons. Collaudo	S.Abruzzese	Service Owner	S. Abruzzese / F. Gasparro							
Note	Si comunica l'esito negativo del collaudo con apertura di 1 bug.									

5. Reportistica dei test di collaudo

Il capitolo contiene i report dei test eseguiti durante il collaudo e i relativi esiti o individuali o accorpati per tipologia, automatici se risultanti da test eseguiti con strumenti automatici o manuali se eseguiti senza strumenti. I risultati devono essere allegati al presente documento.

LP

Titolo Documento: Report collaudo Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 14- v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

In generale, per i test statici (informazioni sulla documentazione delle fasi alte del ciclo di vita – analisi, progettazione, codifica, test - e sulla documentazione tecnica e operativa del sistema/servizio) il report deve contenere informazioni su:

- Documentazioni tecniche – numero di revisioni pianificate, completate, in corso, da eseguire, da rieseguire;
- Errori rilevati – numero totale di errori rilevati, risolti, da risolvere, rigettati;
- Efficacia rimozione errori – rapporto numero di errori rimossi e numero di errori rilevati.

Per i test dinamici (informazioni sui test effettuati non automatici) il report deve contenere indicativamente le seguenti informazioni:

- Casi di test – numero di test totali previsti, completati, in esecuzione, bloccati, ancora da eseguire;
- Errori rilevati – numero totale di errori rilevati (aperti), accettati/rigettati, corretti, validati (testati) e chiusi; il numero di errori rilevati deve essere fornito anche per gravità (bloccante, grave, warning);
- Efficacia rimozione errori – numero di errori rimossi per fase di test e per tipo di gravità (bloccante, grave, warning);
- Curva di saturazione errori (facoltativa) – andamento nel tempo del numero cumulativo di errori rilevati con evidenza dei punti di flesso e previsione del punto di saturazione.

6. Allegati

- [1] Report finale dei test statici (se eseguiti)
- [2] Report finale del collaudo di esercibilità
- [3] Report finale del collaudo di sicurezza e vulnerabilità
- [4] Report finale del collaudo di performance e load
- [5] Report finale del collaudo utente
- [6] Report finale di altri eventuali collaudi
- [7] Descrizione casi di test (All1 MR CRZ 09)



All1 MR CRZ 09
Descrizione casi di tes

WR

Titolo Documento: Report collaudo Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 14- v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

[8] Documentazione in formato QADirector



All5 MR CRZ 07
 QA-Director report.xl

[9] Verbale di collaudo: linee guida per la redazione



All2 MR CRZ 14
 Verbale di collaudo_lir

LP

Titolo Documento: Verbale di collaudo: linee guida per la redazione Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento: Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: All.2 MR CRZ 14 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Equitalia SpA

Verbale di collaudo: linee guida per la redazione

<nome servizio> - versione <X.Y.Z>

WR

Titolo Documento: Verbale di collaudo: linee guida per la redazione Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento: Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: All.2 MR CRZ 14 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Sommario

1. Introduzione	3
2. Generalità	3
3. Attività di collaudo	3
4. Esito inventario componenti del sistema/servizio	3
5. Esito singole attività di collaudo	3
6. Esito complessivo delle attività di collaudo.....	4
7. Allegati	4

WR

Titolo Documento: Verbale di collaudo: linee guida per la redazione Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		 Equitalia
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento: Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: All.2 MR CRZ 14 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

1. Introduzione

Il Verbale di collaudo certifica l'esito del collaudo e, se positivo, permette di concludere il processo di progettazione del servizio e, di conseguenza, di poter procedere con l'eventuale fase di RollOut e la chiusura del progetto. L'importanza del verbale è anche data dal fatto che alla sua emissione con esito positivo, in molti casi, può partire il processo economico associato al servizio: predisposizione del contratto, adesione al servizio e, talvolta, l'inizio della fatturazione.

Il Verbale di collaudo è un documento complesso i cui contenuti principali possono essere quelli indicati nei capitoli seguenti.

2. Generalità

In questo capitolo viene specificato la richiesta di servizio pervenuta, il progetto e i componenti oggetto del collaudo. Specifica le modalità generali con cui si è svolto il collaudo, le date di inizio e fine, i componenti rilasciati, ecc.

3. Attività di collaudo

Nel capitolo vengono riepilogati gli ambienti in cui si sono svolte le attività di collaudo ed eventuali note di rilievo. Specifica se si sono svolte tutte le attività previste nel piano e riporta le eventuali limitazioni intervenute. Sono indicati i principali documenti di riferimento utilizzati (obbligatori: Outline Requirements, Strategia di Collaudo e Piano di collaudo definitivo), le persone coinvolte e i rispettivi ruoli e responsabilità, le date di inizio e fine previste ed effettive delle attività svolte, eventuali ritardi e relative eventuali conseguenze.

4. Esito inventario componenti del sistema/servizio

In questa parte del Verbale è riportato l'esito dei controlli effettuati sui singoli componenti del sistema/servizio (documentazione, applicazione software, livelli di servizio, procedure operative, customer service, ecc.) evidenziando eventuali mancanze e motivazioni delle stesse. È riportata la lista delle funzionalità sottoposte a collaudo, le modalità di controllo e gli esiti.

5. Esito singole attività di collaudo

In questo capitolo vengono riportati gli esiti delle verifiche tecniche e funzionali (per tipologia di test e per requisito) svolte durante l'attività di collaudo. Per ogni tipologia

WR

Titolo Documento: Verbale di collaudo: linee guida per la redazione Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento: Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
<i>Codice Documento e versione template: All.2 MR CRZ 14 - v2.0</i>		Status: <Bozza / Approvato>

di test vengono elencate le eventuali anomalie riscontrate, la severità, la data di rilevazione, quella di consegna delle modifiche effettuate e quella di completamento delle verifiche di superamento delle anomalie. Viene riportata la tabella di copertura dei requisiti.

6. Esito complessivo delle attività di collaudo

Si riporta l'esito complessivo e globale del collaudo effettuato. In caso di non superamento viene specificata la motivazione (inadeguatezza rispetto ai requisiti o anomalie riscontrate) e le azioni da intraprendere successivamente. In caso di conclusione positiva del collaudo, l'approvazione del Cliente è attestata tramite la sottoscrizione, formale o informale, del Verbale.

7. Allegati

[1] Xxxx

[2] Yyyy

WR

Titolo Documento: Change request Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 15 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Equitalia SpA

Change request

[<nome servizio> - versione <X.Y.Z>](#)

WR

Titolo Documento: Change request Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 15 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Sommario

1. Revisioni del documento	3
2. Introduzione.....	3
3. Classificazione e motivazione della variante	3
4. Descrizione della variante.....	4
5. Valutazione d'impatto.....	4
6. Piano operativo.....	4
7. Approvazione e documenti da produrre	4
8. Allegati	5

WR

Titolo Documento: Change request Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	
Codice Documento e versione template: MR CRZ 15 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

1. Revisioni del documento

Redatto da (nome e cognome)(*)	Verificato da	Data verifica (**)	Approvato da	Data approvazione (**)

(*) non è possibile indicare nomi generici (GdL, partecipanti riunione, ecc.)

(**) alla data indicata deve corrispondere un riscontro non dato a voce (mail o verbale di riunione)

Revisione (+)	Data	Commenti

(+) 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. Introduzione

Scopo del documento, documenti di riferimento, acronimi e definizioni, organizzazione del documento.

Lo scopo del documento è descrivere la variante al sistema/servizio in corso di realizzazione richiesta o proposta nell'ambito del ciclo di vita del progetto, in particolare in fase di progettazione e sviluppo o per effetto di un collaudo non positivo.

3. Classificazione e motivazione della variante

Contiene una classificazione della change request richiesta o proposta con indicazione della fase in cui è maturata e la relativa motivazione; se il caso, si deve allegare la documentazione delle cause che hanno portato alla change request.

Le tipologie (anche in mix) possono essere le seguenti:

- a. Modifiche degli algoritmi:
 1. per migliorare le prestazioni
 2. per adeguare il sistema/servizio a sopraggiunti miglioramenti architetturali
 3. per rendere più efficienti/efficaci algoritmi particolarmente complessi.
- b. Modifiche delle strutture dati:
 1. per migliorare l'efficienza

WR

Titolo Documento: Change request Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 15 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

2. per eliminare ridondanze
 3. per migliorare la qualità fisica e semantica delle informazioni.
- c. Inadeguatezza della specifica dei requisiti
- d. Evoluzione dei requisiti per motivi esterni:
1. aumento imprevisto della mole di dati da gestire (possibile errore nei SLR)
 2. aumento imprevisto del traffico e del volume di transazioni (possibile errore nei SLR)
 3. eventuale cambiamento di strutture dati o di applicazioni esterne a cui il sistema/servizio accede
 4. "concorrenza" con altri sistemi/servizi sulla stessa macchina
 5. sopraggiunte mutate condizioni per l'ambiente di sicurezza del sistema/servizio
 6. sopraggiunte variazioni normative, organizzative, ecc..

4. Descrizione della variante

Contiene una descrizione dettagliata della variante richiesta o proposta per il sistema/servizio in corso di realizzazione.

5. Valutazione d'impatto

Contiene una prima valutazione del possibile impatto della change request sul progetto in termini di fase del processo (requisiti, progettazione, sviluppo, modello di erogazione), di costi.

6. Piano operativo

Contiene una definizione del piano temporale (inizio e durata) relativo alle singole fasi/attività impattate dalla Change Request comprese le attività di change management. È necessario produrre e allegare il Gantt del piano.

7. Approvazione e documenti da produrre

Contiene le informazioni relative all'approvazione della Change Request e l'elenco della documentazione allegata (Gantt, diagrammi di flusso, eventuale nuovo modello di erogazione, ecc.).

WR

Titolo Documento: Change request Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	
Codice Documento e versione template: MR CRZ 15 - v2.0		Revisione documento n°: <X.Y>
		Status: <Bozza / Approvato>

8. Allegati

- [1] Documentazione cause della change request
- [2] Modulo Change Request (CR)



All3 MR CRZ 15
 Modulo Change Requ

- [3] Xxxx

WR

MODULO CHANGE REQUEST (CR)

Progetto e versione:

Data richiesta:

Richiedente:

Change request (breve descrizione):

Motivazione:

Stima degli impatti:

Elementi da modificare

Impegno (gg/persona)

Requisiti

Progettazione concettuale

Progettazione di dettaglio

Codifica e test

Collaudo

Documentazione

Procedura operativa

Customer service

Formazione

Note:

Piano operativo:

Inizio (gg/mm/aaaa)

Analisi e progettazione

Codifica e test

Collaudo

Formazione e altre attività

Note:

Valutazione del rischio:

Livello di rischio (Alto, Medio, Basso)

Raccomandazioni:

Note:

Approvazione:

Nome e cognome/struttura org.

Data di approvazione

Note:

Allegati:

Gantt piano operativo

Diagrammi

xxx

LP

Costi (€)

Durata (gg)

Titolo Documento: Acceptance Test (RollOut) Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y
Codice Documento e versione template: MR CRZ 16 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Equitalia SpA

Acceptance Test (RollOut)

<nome servizio> - versione <X.Y.Z>

WR

Titolo Documento: Acceptance Test (RollOut) Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y
Codice Documento e versione template: MR CRZ 16 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Sommario

1. Revisioni del documento	3
2. Introduzione.....	3
3. Strategia di Roll Out	3
4. Generalità e modalità di esecuzione del roll out.....	4
5. Attività di roll-out	4
6. Esito controlli componenti del sistema/servizio	4
7. Esito singole attività di roll-out.....	4
8. Esito complessivo delle attività di roll-out	5
9. Allegati	5

WR

Titolo Documento: Acceptance Test (RollOut) Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	
Codice Documento e versione template: MR CRZ 16 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

1. Revisioni del documento

Redatto da (nome e cognome)(*)	Verificato da	Data verifica (**)	Approvato da	Data approvazione (**)

(*) non è possibile indicare nomi generici (GdL, partecipanti riunione, ecc.)

(**) alla data indicata deve corrispondere un riscontro non dato a voce (mail o verbale di riunione)

Revisione (+)	Data	Commenti

(+) 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. Introduzione

Scopo del documento, documenti di riferimento, acronimi e definizioni, organizzazione del documento.

L'Acceptance test rappresenta il documento attraverso cui si definisce la strategia di roll-out e si certifica l'esito dello stesso. Permette di concludere il testing generale del sistema/servizio e, di conseguenza, di poter procedere con il passaggio in esercizio e la chiusura del progetto.

3. Strategia di Roll Out

In questo capitolo si devono esplicitare gli obiettivi che si vogliono raggiungere con l'eventuale attività di roll out e definire condizioni, modalità e impegno nell'esecuzione dell'attività.

Ai fini della strategia devono essere indicati eventuali obiettivi (a titolo esemplificativo) di:

- massimizzazione della soddisfazione del Cliente
- minimizzazione dell'impatto organizzativo del servizio per il Cliente
- consolidamento del parco servizi e miglioramento dell'immagine aziendale
- consolidamento del modello di erogazione del servizio

WR

Titolo Documento: Acceptance Test (RollOut) Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y
Codice Documento e versione template: MR CRZ 16 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

- valutazione dei servizi di monitoraggio e reporting
- valutazione di efficacia della formazione erogata
- raccolta di elementi di valutazione per la redazione di contratto e listino
- ecc.

4. Generalità e modalità di esecuzione del roll out

In questo capitolo vengono specificate le modalità generali con cui si è svolto il roll-out, le date di inizio e fine, la baseline di configurazione del sistema rilasciata, la/e struttura/e pilota del Cliente partecipante/i, l'ambiente utilizzato, ecc.

5. Attività di roll-out

Nel capitolo vengono riepilogati i pilota in cui si sono svolte le attività di roll-out ed eventuali note di rilievo. Specifica se si sono svolte tutte le attività previste nella strategia di roll-out e riporta le eventuali limitazioni intervenute. Sono indicati i principali documenti di riferimento utilizzati (obbligatori: Outline Requirements, Strategia di RollOut, Verbale di collaudo, Specifica Customer Service e knowledge base), le persone coinvolte e i rispettivi ruoli e responsabilità, le date di inizio e fine previste ed effettive delle attività svolte, eventuali ritardi e relative eventuali conseguenze.

6. Esito controlli componenti del sistema/servizio

In questa parte dell'Acceptance test viene riportato l'esito dei controlli effettuati sui singoli componenti del sistema/servizio (documentazione, applicazione software, livelli di servizio, procedure operative, customer service, ecc.) evidenziando eventuali mancanze e motivazioni delle stesse.

7. Esito singole attività di roll-out

In questo capitolo vengono riportati gli esiti delle verifiche funzionali e dei livelli di servizio svolte durante il pilota. Per ogni funzionalità e SLA vengono elencate le eventuali anomalie riscontrate, le osservazioni degli utenti pilota, l'accettazione e qualità delle interfacce utente, la facilità d'uso complessiva del sistema, la completezza della documentazione utente. Vengono riportate eventuali esigenze di ulteriori attività formative (follow up) sia per le risorse interne (produzione, customer service) sia per le risorse del Cliente.

WR

Titolo Documento: Acceptance Test (RollOut) Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y
Codice Documento e versione template: MR CRZ 16 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

8. Esito complessivo delle attività di roll-out

Si riporta l'esito complessivo e globale del roll-out effettuato. In caso di gravi rilievi e di manifesta insoddisfazione del pilota viene specificata la motivazione (difficoltà d'uso del sistema, livelli di servizio insoddisfacenti o altro) e le azioni da intraprendere successivamente.

9. Allegati

- [1] Xxxx
- [2] Yyyy

WR

Titolo Documento: Specifica customer service e knowledge base Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 17 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Equitalia SpA

Specifica customer service e knowledge base

<nome servizio> - versione <X.Y.Z>

WR

Titolo Documento: Specifica customer service e knowledge base Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 17 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Sommario

1. Revisioni del documento	3
2. Introduzione.....	3
3. Canali di customer service.....	3
4. Strategia di servizio/canale	4
5. Ambiti di competenza per la gestione del servizio	4
6. Sistema di gestione della conoscenza (KM)	4
7. Esigenze informative e FAQ.....	5
8. Allegati	5

WR

Titolo Documento: Specifica customer service e knowledge base Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	
Codice Documento e versione template: MR CRZ 17 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

1. Revisioni del documento

Redatto da (nome e cognome)(*)	Verificato da	Data verifica (**)	Approvato da	Data approvazione (**)

(*) non è possibile indicare nomi generici (GdL, partecipanti riunione, ecc.)

(**) alla data indicata deve corrispondere un riscontro non dato a voce (mail o verbale di riunione)

Revisione (+)	Data	Commenti

(+) 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. Introduzione

Scopo del documento, documenti di riferimento, acronimi e definizioni, organizzazione del documento.

Descrive le modalità di erogazione del Customer Service per lo specifico sistema/servizio e le caratteristiche (descrizione e organizzazione dei contenuti) della knowledge base specifica del servizio.

3. Canali di customer service

Il capitolo contiene le indicazioni del canale o del mix di canali (tra quelli già esistenti) entranti (inbound) che devono essere utilizzati dagli utenti del sistema/servizio per accedere al customer service, evitando l'eccessiva frammentazione. Tra i canali possibili:

- Numero verde
- Casella di posta elettronica (se non strettamente necessario evitare una casella dedicata al sistema/servizio)
- Fax
- Posta (ordinaria e non)
- PEC

WR

Titolo Documento: Specifica customer service e knowledge base Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 17 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Se necessario per lo specifico sistema/servizio, è possibile identificare i canali o il mix di canali (tra quelli già esistenti) uscenti (outbound) che devono essere utilizzati per rispondere/chiamare agli utenti.

4. Strategia di servizio/canale

Il capitolo contiene la descrizione (o una tabella descrittiva) della strategia di servizio in funzione del canale (o del mix di canali) adottati per accedere al customer service da parte degli utenti del sistema/servizio.

I driver della strategia sono:

- **eliminare la polverizzazione dei canali** di contatto inbound, cercando di convogliare le richieste verso pochi e ben integrati punti di contatto
- ridurre al minimo la **gestione manuale** delle richieste di assistenza
- **convogliare** il più possibile **verso il primo livello** la gestione delle richieste su tutti i servizi, potenziando la sua funzione di filtro e alleggerendo l'operatività interna
- **unificare il sistema** di gestione dei ticket (siebel on demand).

5. Ambiti di competenza per la gestione del servizio

Il capitolo contiene la descrizione (o una tabella descrittiva o un diagramma di flusso) degli ambiti di competenza (di primo, secondo e terzo livello) e delle modalità di indirizzamento e gestione delle richieste di assistenza/informazioni, delle segnalazioni di anomalie/disservizi da parte degli utenti del sistema/servizio.

Esempio: vedi allegato [1]

6. Sistema di gestione della conoscenza (KM)

Il capitolo contiene la descrizione (o una tabella descrittiva) dei canali per la formalizzazione della conoscenza e dei relativi contenuti (o tipologie di contenuti).

I possibili canali sono:

- DB KB (base dati della conoscenza)
- DB FAQ (base dati delle Frequent Asked Question)
- Siti intranet/internet/extranet
- Forum

WR