

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

DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO

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

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

STORIA DELLE REVISIONI:

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

48

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

INDICE

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

LF

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

1. PREMESSA

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

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

2. GLOSSARIO

2.1. LETTERA A

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

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

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

Activity: Vedi *Attività*.

Activity Definition: Vedi *Definizione delle attività*.

Activity Description: Vedi *Descrizione dell'attività*.

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

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

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

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

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

LF

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

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

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

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

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

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

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

Assumptions: Vedi *Presupposti*.

Assumption analysis: Vedi *Analisi dei presupposti*.

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

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

2.2. LETTERA B

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3. LETTERA C

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

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

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

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

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

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

Charter: Vedi *Project Charter*.

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

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

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

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

Collaudo: Vedi *Test dinamico*.

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

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

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

Constraint: Vedi *Vincolo*.

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

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

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

Corrective Action: Vedi *Azione correttiva*.

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

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

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

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

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

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

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

2.4. LETTERA D

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Diagramma di Gantt: Vedi *Bar Chart*.

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

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

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

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

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

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

2.5. LETTERA E

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

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

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

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

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

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

Estimate: Vedi *Stima*.

2.6. LETTERA F

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

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

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

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

Fault: sinonimo di *errore*.

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

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

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

LF

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

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

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

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

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

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

2.7. LETTERA G

Gantt Chart: Vedi *Bar Chart*.

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

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

2.8. LETTERA H

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

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

2.9. LETTERA I

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

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

LF

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

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

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

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

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

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

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

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

ITIL: Vedi *Information Technology Infrastructure Library*.

2.10. LETTERA J

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

2.11. LETTERA K

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

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

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

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

2.12. LETTERA L

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

LF

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

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

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

Link: Vedi *Logical Relationship*.

Load test: Vedi *stress test*.

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

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

2.13. LETTERA M

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

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

Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC): comprende

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Mission: Vedi *Area strategica di missione*

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

2.14. LETTERA N

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

2.15. 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.

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*.

LF

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

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

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

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

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

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

Service Desk: Vedi *Customer Service*.

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

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

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

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

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

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

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

LF

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

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

Sottoprocesso: Vedi *Project Phase*.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.20. LETTERA T

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

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

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

Test delle prestazioni: Vedi *performance test*.

Test di accettazione: Vedi *collaudo utente*.

Test di affidabilità: Vedi *reliability test*.

Test di carico: Vedi *stress test*.

Test di integrazione: Vedi *integration test*.

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

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

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

Test di sicurezza: Vedi *security test*.

Test di sistema: Vedi *system test*.

Test di usabilità: Vedi *usability test*.

Test di vulnerabilità: Vedi *vulnerability test*.

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

Test funzionale: Vedi *functional test*.

Test plan: Vedi *Piano di test*.

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

Test unitario: Vedi *unit test*.

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

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

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

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

2.21. LETTERA U

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

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

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

2.22. LETTERA V

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

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

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

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

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

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

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

LF

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

2.23. LETTERA W

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

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

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

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

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

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

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

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

3. ACRONIMI

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

LF

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

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

LF

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

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

LF

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

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