|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TITOLO: Collaudo IT | | |
| Gestione | Funzione | Riferimento |
| REDATTO: | TI.IT.G.PPD | A. Paglionico  A. Adriani |
| VERIFICATO: | PSG.IT.S  PSG.IT.C  PSG.IT.A.I  PSG.IT.O  SEC.IT.E  T.SN.CT  ITS.PD  HRO.OP.BPF  PSG.IT.E.PPD | C. D'Acierno  S. De Rose  L. Bellani  L. Tommasi  V. Gioia  A. Chiesa  A. Franco  G. Camporesi  G. Mucci |
| APPROVATO: | SEC.IT  PSG.IT.C  PSG.IT.D | M. Fausti  R. Zizza |
| N° allegati: |  |  |
| *Il presente documento è stato redatto in coerenza con:*   * Codice Etico e di Condotta del Gruppo Telecom Italia * Modello Organizzativo 231 del Gruppo Telecom Italia * Policy “Definizione” e Formalizzazione di Policy:Procedure ed Istruzioni Operative di Gruppo e di Business Process Management * Sviluppo dell’Identità Organizzativa - I nuovi Valori di Telecom Italia | | |

**REGISTRO DELLE MODIFICHE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° Rev.** | **Descrizione** | **Data emissione** |
| 1 | Prima emissione effettuata attraverso l'utilizzo della piattaforma Tommy.  Il presente documento sostituisce il documento TIIT\_SGI\_PRO\_P404 v 1.3 del 09/05/2014.  Tutte le precedenti versioni e documentazioni di riferimento sono reperibili sullo SDI di TIIT (consultabile sulla intranet TIIT alla voce SDIP). | 09/12/2016 |
| 2 | Revisione ruoli e strutture organizzative (perimetrazione IT) a seguito riorganizzazione aziendale. Inserito deliverable Test Strategy ed introdotti criteri per la presa in carico della baseline di sviluppo e informazioni di base per la costruzione di una catena di test integrato. | 31/01/2018 |

**INDICE**

[1. PREMESSA 5](#_Toc256000000)

[2. DESTINATARI 5](#_Toc256000001)

[3. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 5](#_Toc256000002)

[4. RIFERIMENTI 6](#_Toc256000003)

[5. DESCRIZIONE PROCESSO E RESPONSABILITÀ 6](#_Toc256000004)

[5.1. Scopo e descrizione breve del processo 6](#_Toc256000005)

[5.2. Input/output del processo 6](#_Toc256000006)

[5.3. Obiettivi (KPO / KPI / SLA) 7](#_Toc256000007)

[5.4. Vincoli sul processo 8](#_Toc256000008)

[5.5. Controlli di Compliance del processo 8](#_Toc256000009)

[5.6. Collaudo IT 9](#_Toc256000010)

[5.6.1. Contesto del processo 9](#_Toc256000011)

[5.6.2. Flow del processo 11](#_Toc256000012)

[5.6.3. Attività del processo 13](#_Toc256000013)

[5.6.3.1. 00 / Verifica tipo richiesta 13](#_Toc256000014)

[5.6.3.2. 01 / GATE 4 13](#_Toc256000015)

[5.6.3.3. Presa in carico documenti di progettazione 13](#_Toc256000016)

[5.6.3.4. 02 / Progettazione casi di test ( Funzionali, Prestazionali, TNR, etc.) 15](#_Toc256000017)

[5.6.3.5. 03 / Progettazione catene di test integrato 16](#_Toc256000018)

[5.6.3.6. 04 / Verifica disponibilità risorse per collaudo interno (ambiente) 17](#_Toc256000019)

[5.6.3.7. 05 / Predisposizione infrastruttura (HW e SW di base) 18](#_Toc256000020)

[5.6.3.8. 06 / Verifica dati di collaudo 18](#_Toc256000021)

[5.6.3.9. 07 / Predisposizione dati ( estrazione, mascheramento, etc.) 19](#_Toc256000022)

[5.6.3.10. 08 / Registrare le caratteristiche dell’ambiente di collaudo. 19](#_Toc256000023)

[5.6.3.11. 09 / GATE 5 20](#_Toc256000024)

[5.6.3.12. Presa in carico baseline di fase Sviluppo 20](#_Toc256000025)

[5.6.3.13. 10 / Installazione Package Software 21](#_Toc256000026)

[5.6.3.14. 11 / Eseguire Casi di Test 22](#_Toc256000027)

[5.6.3.15. 12 / GATE 6 23](#_Toc256000028)

[5.6.3.16. Validazione interna del prodotto 23](#_Toc256000029)

[5.6.3.17. 13 / Attivazione Utente 24](#_Toc256000030)

[5.6.3.18. 14 / GATE 7 24](#_Toc256000031)

[5.6.3.19. Validazione del prodotto a cura del Cliente 24](#_Toc256000032)

[5.6.3.20. 15 / Definire modalità e tempi di oscuramento 25](#_Toc256000033)

[5.6.3.21. 16 / Congelare il prodotto finale 26](#_Toc256000034)

[5.6.3.22. 17 / Predisporre ed eseguire il rilascio in Esercizio 27](#_Toc256000035)

[5.6.3.23. 18 / GATE 8 28](#_Toc256000036)

[5.6.3.24. Verifica di avvenuto rilascio in produzione 28](#_Toc256000037)

[5.6.3.25. 19 / Attività di Collaudo utente 28](#_Toc256000038)

[5.6.3.26. 20 / Predisposizione ambiente e dati Collaudo Utente. 28](#_Toc256000039)

[5.6.3.27. 21 / Eseguire il Collaudo Utente 29](#_Toc256000040)

[5.6.3.28. 22 / Verbalizzare il Collaudo Utente 30](#_Toc256000041)

[5.6.3.29. 23 / Gestione 30](#_Toc256000042)

[5.6.3.30. Malfunzionamenti 30](#_Toc256000043)

[5.6.3.31. 24 / Verifica ed assegnazione malfunzione 31](#_Toc256000044)

[5.6.3.32. 25 / Analisi del malfunzionamento 31](#_Toc256000045)

[5.6.3.33. 26 / Emettere CR per nuovo requisito 32](#_Toc256000046)

[5.6.3.34. 27 / Verifica rimovibilità anomalia progettazione 32](#_Toc256000047)

[5.6.3.35. 28 / Verifica rimovibilità anomalia 33](#_Toc256000048)

[5.6.3.36. Infrastrutturale o Ambientale 33](#_Toc256000049)

[5.6.3.37. 29 / Verifica rimovibilità 33](#_Toc256000050)

[5.6.3.38. anomalia SW 33](#_Toc256000051)

[5.6.3.39. 30 / Risoluzione anomalia 34](#_Toc256000052)

[5.6.3.40. 31 / Verificare e chiudere malfunzionamento 35](#_Toc256000053)

[5.6.3.41. 32 / Gestione richieste di collaudo per esigenze di Operations 35](#_Toc256000054)

[5.6.3.42. 33 / Attivazione task per richiesta di collaudo 36](#_Toc256000055)

[5.6.3.43. 34 / Collaudo Configurazioni Hardening 36](#_Toc256000056)

[5.6.3.44. 35 / Collaudo installabilità patch. 37](#_Toc256000057)

[5.6.4. Matrice RACI delle attività/attori del processo 38](#_Toc256000058)

[5.6.5. Ruoli logici 41](#_Toc256000059)

[5.6.6. KPI 44](#_Toc256000060)

[5.6.7. Controlli di Compliance 45](#_Toc256000061)

[5.6.8. Sistemi IT 46](#_Toc256000062)

# PREMESSA

La presente procedura operativa descrive il processo di Collaudo e si colloca nell’ambito del framework eTom:

Strategy, Infrastructure & Product/Resource Development & Management

# DESTINATARI

Le strutture della Funzione IT che partecipano a vario titolo alle iniziative e le Funzioni trasversali che nel Processo intervengono per fornire supporto, relativamente agli ambiti di competenza, per l’implementazione del prodotto (es. Infrastrutture, Security).

# SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il processo si colloca nel Business Process Framework ETOM in:

1. L0 - Strategy, Infrastructure & Product
2. L1 - Resource Development & Management

Scopo della procedura è quello di definire le fasi del processo di collaudo, inteso nelle sue varie accezioni: funzionale, di configurazione, di non regressione, integrato, di performance, utente.

La procedura descrive il processo da effettuare :

* prima della consegna del prodotto al Cliente ed ha carattere generalizzato: si applica cioè a tutti gli ambiti aziendali ove venga svolta attività di collaudo, indipendentemente quindi dallo specifico contesto applicativo, tecnico e funzionale. In particolare non sono previste differenze di flusso processivo in funzione del particolare contesto di sviluppo (Plafond, Progetti); quello che può eventualmente variare, nei vari ambiti, è la forma ovvero il template (e non la tipologia) degli artifact previsti e le strutture organizzative associate ad alcuni dei ruoli previsti nel processo. In questa fase è previsto il contributo dei Service Manager per la verifica dei requisiti di alerting del Servizio (se previsti) e il conseguente monitoraggio sugli Agesp individuati, per la partecipazione alla fase di Test/ collaudo Utente, in caso di necessità di formazione e di presidio sul roll-out.
* per esigenze tecniche (es. per evitare malfunzionamenti a seguito di installazione di patch ecc).

Nel caso in cui per la realizzazione di un progetto si utilizzi la metodologia Agile (modello di implementazione di un prodotto che prevede il coinvolgimento diretto e continuo del Cliente con l'obiettivo di consegnare componenti di prodotto autoconsistenti in tempi brevi e con rilasci frequenti) restano validi i processi successivamente descritti che troveranno un’ applicazione iterativa e incrementale. Ciò consentirà di arrivare al collaudo finale con un’ampia copertura dei test già verificata con il Cliente (cfr. Linea guida per l’utilizzo della metodologia Agile).

# RIFERIMENTI

1. Modello Organizzativo 231 del Gruppo Telecom Italia (comprensivo del Codice Etico e di Condotta)
2. Policy di Gruppo Business Process Management (cod. 2014-00151)
3. Definizione e Formalizzazione di Policy, Procedure ed Istruzioni Operative di Gruppo (cod. 2014 – 00152)
4. Sviluppo dell’Identità Organizzativa - I nuovi Valori di Telecom Italia (cod. 2015-00155)
5. Program Management Integrato IT (ex TIIT\_SGI\_PRO\_P405)
6. Gestione delle Forniture IT(ex TIIT\_SGI\_PRO\_P409)
7. Verifica IT (ex TIIT\_SGI\_PRO\_P014)
8. Configurazione dei prodotti sw IT (ex TIIT\_SGI\_PRO\_P016)
9. Gestione della configurazione IT (ex TIIT\_SGI\_PRO\_P016)
10. Controllo della documentazione e delle registrazioni IT(ex TIIT\_SGI\_PRO\_P022)
11. Gestione della Domanda IT (ex TIIT\_SGI\_PRO\_P401)
12. Analisi IT (ex TIIT\_SGI\_PRO\_P402)
13. Realizzazione Prodotto sw IT (ex TIIT\_SGI\_PRO\_P408)
14. Service Management (ex TIIT\_SGI\_PRO\_P403)
15. Gestione dei rilasci IT (ex TIIT\_SGI\_PRO\_P112)
16. Controllo dei prodotti non conformi (ex TIIT\_SGI\_PRO\_P013)
17. Hardening (ex TIIT\_SGI\_PRO\_P420)
18. Patch Management (ex TIIT\_SGI\_PRO\_P438)
19. TIIT\_SGI\_LGU\_REDBOOK 2 - SPI REDBOOK2 (CICLO DI SVILUPPO)
20. TIIT\_SGI\_TMP\_TRC
21. TIIT\_SGI\_TMP\_RCT
22. TIIT\_SGI\_TMP\_TKT\_SAP/ID/BI/WEB

I documenti SDI del processo sono:

- Definizione e Formalizzazione di Policy, Procedure ed Istruzioni Operative di Gruppo

- Definizione e Formalizzazione di Policy, Procedure ed Istruzioni Operative di Gruppo

- Sviluppo dell’Identità Organizzativa - I nuovi Valori di Telecom Italia

- Tracking Agesp

# DESCRIZIONE PROCESSO E RESPONSABILITÀ

## Scopo e descrizione breve del processo

L’obiettivo del processo è dimostrare, con evidenze oggettive, che il prodotto/servizio da consegnare/erogare al Cliente sia rispondente ai requisiti indicati nel documento di ingaggio, nonché conforme alle sue esigenze, effettuando prove in condizioni d’uso con dati significativi ed utilizzando tecniche industriali anche finalizzate al riuso.

## Input/output del processo

Gli input del processo sono:

- Baseline di fase. La baseline di fase è una fotografia incrementale della versione corrente dei deliverable rilasciati al termine di ciascuna fase del ciclo di vita del software per il passaggio alla fase successiva ( es. al termine della fase di Analisi conterrà i deliverable prodotti dalle fasi di "Gestione della domanda" e "Analisi" da passare alla fase di "Realizzazione di prodotto sw").

Può essere registrata attraverso il relativo template o adottando le modalità automatiche dei tool di configurazione referenziate nei documenti di pianificazione.

- Piano di Progetto

- Richiesta di Collaudo. Richiesta di attività di collaudo per esigenze tecniche (es. preventive allo svolgimento in esercizio di :

\* Configurazioni per controlli Hardening

\* Installazione patch).

- Test Book Utente. Il Test Book Utente è il documento che contiene i casi di test che l'utente intende effettuare per la validazione del prodotto.

- Test Strategy Il documento di Test Strategy, per le iniziative a Progetto, contiene per ogni fase del collaudo gli entry ed exit criteria e le modalità di svolgimento del collaudo utente.

Gli output del processo sono:

- Baseline di prodotto  
 La baseline di prodotto fotografa la versione corrente di tutti i deliverable emessi nelle varie fasi del Ciclo di Vita del Software, e archiviati nell’ambiente di configurazione al momento del rilascio in produzione.

Può essere registrata attraverso il relativo template o adottando le modalità automatiche dei tool di configurazione referenziate nei documenti di pianificazione.

- Rapporto collaudo interno Il rapporto di collaudo è un documento di registrazione in cui sono contenute le informazioni relative all'esecuzione delle attività di collaudo ( caratteristiche ambiente, dati e casi di test effettuati con relativo esito).

- Rapporto Collaudo Utente Il rapporto di collaudo utente è un documento che registra la validazione del prodotto da parte del Cliente. In esso sono contenuti i casi di test effettuati, le informazioni inerenti all'ambiente in cui sono stati effettuati e i risultati ottenuti

## Obiettivi (KPO / KPI / SLA)

Gli obiettivi di performance sono:

Il processo di collaudo deve garantire che il rilascio dei prodotti/servizi sia conforme a quanto richiesto dal Committente, disponibile nei tempi concordati e il prodotto finale sia esente da difettosità.

I KPI del processo sono (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.7):

- Densità anomalie rilevate in Collaudo.

- Ripianificati causa IT (fase Collaudo).

- Tasso difettosità residua.

## Vincoli sul processo

Per la descrizione delle proprie attività IT adotta un approccio multimodello, volto a industrializzare e semplificare i processi, ottimizzando la gestione operativa con riferimento a good practices industriali e a standard e modelli internazionali per garantire una copertura che possa soddisfare contestualmente più normative.

In particolare per il Ciclo di sviluppo del software, di cui fa parte il processo di Collaudo, si riportano di seguito le normative a cui si fa riferimento nel seguito.

Le normative cogenti sul processo sono:

- CMMI Il CMMI (Capability Maturity Model Integration) è un modello che permette alle aziende di lavorare per processi nell'ottica del miglioramento continuo.

L'acronimo si traduce come segue :

\* CAPABILITY determina quanto è adeguato un processo per gli scopi per cui è stato definito

\* MATURITY determina quanto è governabile il sistema dei processi dell’Organizzazione

\* MODEL è l'insieme di requisiti via via più stringenti la cui applicazione garantisce a qualsiasi processo organizzativo un percorso di crescita di capability

\* INTEGRATION perchè il modello ha un'architettura predisposta all’integrazione di più discipline (hardware, software, ecc..) e diverse tipologie di attività delle organizzazioni: Sviluppo di prodotti e servizi (CMMI-DEV), Gestione ed erogazione di servizi (CMMI-SVC), approvvigionamento di prodotti e servizi (CMMI-ACQ).

- ISO 9001

## Controlli di Compliance del processo

Non ci sono controlli di Compliance associati al processo.

## Collaudo IT

### Contesto del processo



### Flow del processo



### Attività del processo

#### **00 / Verifica tipo richiesta**

Descrizione attività

Per richieste di collaudo relative ad esigenze di Operations si rimanda al sottoprocesso "Gestione delle richieste di collaudo per esigenze di Operations" alrimenti si procede con le attività descritte in sequenza.

Per richieste di collaudo relative ad esigenze di sviluppo, siano esse a Plafond o a Progetto, i processi sono essenzialmente analoghi, ma applicati con maggior rigore nel caso di realizzazione progettuali.

Le differenze di applicazione saranno di volta in volta declinate nei paragrafi successivi.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT TESTING ENGINEER (A e R)

#### **01 / GATE 4**

#### **Presa in carico documenti di progettazione**

Descrizione attività

La review è uno step di validazione della progettazione ed ha l'obiettivo di assicurare che, sulla base dei requisiti previsti nello Shaping Tecnico o HLD (HLA, Specifiche Architetturali, Process e Design Solution), e delle specifiche tecnico/funzionali prodotte dalla fase di analisi, siano descritti in modo chiaro e consistente gli elementi utili alla progettazione del collaudo.

L’attività è in carico al Testing Engineer che esegue la verifica con la collaborazione delle strutture owner dei deliverable da esaminare. La verifica della presenza di tutti gli elementi necessari allo svolgimento dell’attività può essere effettuata con il supporto di tool automatici.

Nel caso in cui sia richiesto un performance test occorre verificare l’applicabilità ed esaustività dei vincoli prestazionali identificati.

La Review abilita tutto o parte degli Artifact ricevuti, ossia:

* si procede con l'attività se la verifica ha dato esito positivo e quindi il Gate è completamente superato;
* si procede con l'attività per la quota parte ritenuta lavorabile e consistente, concordando le modalità e gli effetti della consegna di una successiva versione del documento ritenuto parzialmente non valido;
* non si procede con l'attività se il Gate non è superato; in questo caso si ricicla con la fase del Processo che ha prodotto l'Artifact (Processo di Gestione della Domanda, Processo di Analisi) e si pianifica la successiva verifica.

Per gli ultimi due casi Testing Engineer traccerà l'evento con la redazione di un documento di richiesta di cambiamento.

Per le iniziative a Plafond, in considerazione della cardinalità degli Agesp trattati, lo svolgimento del gate può essere documentato dalle registrazioni prodotte in fase di verifica dei deliverable di scambio (es. verbali di riesame congiunto dei documenti, mail di condivisione). In tale ambito la documentazione del gate può essere prodotta a livello di kit/applicazione con un’unica registrazione che raccolga tutti i feedback emersi nella verifica svolta per ogni singolo Agesp.

Per le modalità di esecuzione fare riferimento al processo “Program Management Integrato”.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DEMAND REQUIREMENT ENGINEER (R)

- IT TESTING ENGINEER (A e R)

- IT REQUIREMENT ENGINEER (R)

- IT SECURITY ENGINEER (R)

- IT SYSTEM ARCHITECT (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Disegno soluzione High Level. Shaping Tecnico o HLD (HLA, Specifiche Architetturali, Process Design, Solution Design) .

- Documenti di Progettazione tecnico/funzionale L'insieme dei deliverable prodotti dalla progettazione tecnico funzionale. La tipologia di tali documenti può essere variabile in funzione dell'ambito, della tecnologia e di specifiche esigenze di progetto tecniche o di business.

Di seguito un elenco esplicativo :

1. Specifiche Funzionali /Tecnico\_Funzionali di Sistema (di norma utilizzate in ambito Plafond)

2. BBP / ABP (ambito SAP)

3. Low Level Design (ambito Progetti) - progettazione tecnico-funzionale delle funzioni elementari in cui viene scomposta la soluzione di alto livello contenuta nel SD. La granularità del contenuto informativo dipende dal livello di dettaglio a cui si spinge il suddetto documento di input.

4. Specifiche d'interfaccia

5. Progettazione system test

6. Specifiche di oscuramento (per mascherare il rilascio in esercizio di alcuni requisiti risultati non conformi in sede di collaudo)

7. Documento di tracciabilità bidirezionale dei requisiti (Regole utilizzate o Matrice)

8. Modello di carico con le indicazioni necessarie per verificare le prestazioni del prodotto sulla base delle esigenze di performance espresse dal Cliente (volume dati, numerosità utenti, tempi di risposta ecc)

- Test Book Utente. Il Test Book Utente è il documento che contiene i casi di test che l'utente intende effettuare per la validazione del prodotto.

Output attività:

- Registrazione Gate Il documento serve a registrare l'esito della review che può essere effettuata con l'ausilio della relativa check list.

Nel caso in cui la review non va a buon fine, il documento di registrazione sarà corredato da una Richiesta di Cambiamento del/i deliverable esaminati.

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- T-PORTAL

- WEBESC

#### **02 / Progettazione casi di test ( Funzionali, Prestazionali, TNR, etc.)**

Descrizione attività

L'attività definisce la fase di progettazione dei Test previsti per l’esecuzione del collaudo interno.

Il Testing Engineer progetta i casi di test per verificare il soddisfacimento dei requisiti utente (funzionali e non funzionali: di integrazione, prestazionali, di configurazione, di non regressione, di sicurezza, di esercibilità), ricevendo in input i documenti di progettazione ed i casi di System test effettuati nella fase di Realizzazione.

Per ciascun caso di test definisce: input, output, modalità di esecuzione, risultato atteso e requisito correlato al fine di garantire la tracciabilità bidirezionale dei requisiti.

Il Testing Engineer individua/progetta i casi di Test di Non Regressione (TNR), utilizzando eventuali automatismi (tool e script dedicati), per verificare che i nuovi sviluppi e le nuove funzionalità aggiunte a vecchi prodotti non compromettano la qualità di funzionalità preesistenti del prodotto.

Ove richiesto, il Testing Engineer progetta i casi di test per la verifica delle prestazioni ( Test Prestazionale) della soluzione sulla base del modello di carico , individuando gli strumenti ed i tempi attesi.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT TESTING ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Disegno soluzione High Level. Shaping Tecnico o HLD (HLA, Specifiche Architetturali, Process Design, Solution Design) .

- Documenti di Progettazione tecnico/funzionale L'insieme dei deliverable prodotti dalla progettazione tecnico funzionale. La tipologia di tali documenti può essere variabile in funzione dell'ambito, della tecnologia e di specifiche esigenze di progetto tecniche o di business.

Di seguito un elenco esplicativo :

1. Specifiche Funzionali /Tecnico\_Funzionali di Sistema (di norma utilizzate in ambito Plafond)

2. BBP / ABP (ambito SAP)

3. Low Level Design (ambito Progetti) - progettazione tecnico-funzionale delle funzioni elementari in cui viene scomposta la soluzione di alto livello contenuta nel SD. La granularità del contenuto informativo dipende dal livello di dettaglio a cui si spinge il suddetto documento di input.

4. Specifiche d'interfaccia

5. Progettazione system test

6. Specifiche di oscuramento (per mascherare il rilascio in esercizio di alcuni requisiti risultati non conformi in sede di collaudo)

7. Documento di tracciabilità bidirezionale dei requisiti (Regole utilizzate o Matrice)

8. Modello di carico con le indicazioni necessarie per verificare le prestazioni del prodotto sulla base delle esigenze di performance espresse dal Cliente (volume dati, numerosità utenti, tempi di risposta ecc)

- Modello di carico Contiene le indicazioni necessarie per verificare le prestazioni del prodotto sulla base delle esigenze di performance espresse dal Cliente (volume dati, numerosità utenti, tempi di risposta ecc)

Output attività:

- Lista CdT. Il documento contiene i casi di test ( funzionali, prestazionali, etc..) progettati per validare il prodotto, nonchè gli input utilizzati, gli output prodotti, i risultati attesi e l'esito dei test. Per tali registrazioni sono di norma utilizzati strumenti automatici (es. Infodelivery).

#### **03 / Progettazione catene di test integrato**

Descrizione attività

Il Testing Engineer progetta le catene di test per verificare il soddisfacimento dei requisiti che richiedono consistenti interventi di sviluppo su diversi sistemi integrati e coordinati.

Per la tipologia a Plafond, qualora per limitata capacità produttiva non fosse possibile espletare tale attività in relazione a tutti i requisiti, sarà individuato un subset di catene da progettare utilizzando dei razionali preventivamente condivisi con il Responsabile di commessa e documentati sul piano di progetto.

Il Testing Engineer definisce le modalità dell'integrazione e della verifica che verrà effettuata su tutta la catena del Processo di business coinvolto e lega i Cdt definiti sulle varie Applicazioni alle catene di test individuate.

Il Testing Engineer per le realizzazioni a Progetto integra le suddette informazioni nel documento di Test Strategy , precedentemente impostato (vedi procedure operativa Program Management Integrato e Gestione della Domanda) .

Di seguito, a titolo esplicativo, si riportano le informazioni principali necessarie a rappresentare una catena di test:

Catena Integrata : Nome della catena Integrata

Catena Elementare : Nome della Catena elementare

Descrizione Catena Elementare : Descrizione degli step di processo – funzioni- che saranno verificati all’interno della catena elementare

Priorità : Priorità della catena

Dati propedeutici : Dati propedeutici all’inizio dei test della singola catena elementare

Risultato atteso della CE : Descrizione del risultato atteso dal test sulla catena elementare (Es: inserimento ordine di vendita)

Sistemi Impattati : Identificazione dei sistemi impattati dalla catena

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT TESTING ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Disegno soluzione High Level. Shaping Tecnico o HLD (HLA, Specifiche Architetturali, Process Design, Solution Design) .

- Documenti di Progettazione tecnico/funzionale L'insieme dei deliverable prodotti dalla progettazione tecnico funzionale. La tipologia di tali documenti può essere variabile in funzione dell'ambito, della tecnologia e di specifiche esigenze di progetto tecniche o di business.

Di seguito un elenco esplicativo :

1. Specifiche Funzionali /Tecnico\_Funzionali di Sistema (di norma utilizzate in ambito Plafond)

2. BBP / ABP (ambito SAP)

3. Low Level Design (ambito Progetti) - progettazione tecnico-funzionale delle funzioni elementari in cui viene scomposta la soluzione di alto livello contenuta nel SD. La granularità del contenuto informativo dipende dal livello di dettaglio a cui si spinge il suddetto documento di input.

4. Specifiche d'interfaccia

5. Progettazione system test

6. Specifiche di oscuramento (per mascherare il rilascio in esercizio di alcuni requisiti risultati non conformi in sede di collaudo)

7. Documento di tracciabilità bidirezionale dei requisiti (Regole utilizzate o Matrice)

8. Modello di carico con le indicazioni necessarie per verificare le prestazioni del prodotto sulla base delle esigenze di performance espresse dal Cliente (volume dati, numerosità utenti, tempi di risposta ecc)

- Test Strategy Il documento di Test Strategy, per le iniziative a Progetto, contiene per ogni fase del collaudo gli entry ed exit criteria e le modalità di svolgimento del collaudo utente.

Output attività:

- Lista CdT. Il documento contiene i casi di test ( funzionali, prestazionali, etc..) progettati per validare il prodotto, nonchè gli input utilizzati, gli output prodotti, i risultati attesi e l'esito dei test. Per tali registrazioni sono di norma utilizzati strumenti automatici (es. Infodelivery).

- Test Strategy Il documento di Test Strategy, per le iniziative a Progetto, contiene per ogni fase del collaudo gli entry ed exit criteria e le modalità di svolgimento del collaudo utente.

#### **04 / Verifica disponibilità risorse per collaudo interno (ambiente)**

Descrizione attività

A fronte del Piano di Progetto condiviso e dei casi di test da eseguire, il Testing Engineer verifica la disponibilità dell'ambiente. Qualora si rilevino esigenze di upgrade provvede ad attivare gli attori responsabili e monitora la predisposizione della parte Infrastrutturale e dei dati..

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT TESTING ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Lista CdT. Il documento contiene i casi di test ( funzionali, prestazionali, etc..) progettati per validare il prodotto, nonchè gli input utilizzati, gli output prodotti, i risultati attesi e l'esito dei test. Per tali registrazioni sono di norma utilizzati strumenti automatici (es. Infodelivery).

- Piano di Progetto

Output attività:

- Piano di Progetto

- Richiesta adeguamento ambiente di collaudo

#### **05 / Predisposizione infrastruttura (HW e SW di base)**

Descrizione attività

Nel caso in cui l'ambiente di Test necessiti di upgrade (aggiornamenti del Test Plant) Infrastructural System Engineer , con la collaborazione di System Architecture e di Operations Engineer , predispone le risorse Hw, Sw di base, Licenze, Rete e relative configurazioni e provvede ad installare/aggiornare il sw middleware (es. Tibco, TomCat, Apache, etc.), nonchè ad aggiornare la documentazione relativa alla rappresentazione dell'ambiente.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (A e R)

- IT SYSTEM ARCHITECT (R)

- IT OPERATIONS ENGINEER (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Richiesta adeguamento ambiente di collaudo

Output attività:

- Test Plant. E' il documento in cui è descritto l'ambiente di test in tutte le sue componenti Hw e Sw.

#### **06 / Verifica dati di collaudo**

Descrizione attività

Il Testing Engineer verifica la disponibilità dei dati per eseguire il collaudo interno ed attiva, qualora necessario, le strutture preposte per costruire un set di dati funzionale all'attività di test.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT TESTING ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Lista CdT. Il documento contiene i casi di test ( funzionali, prestazionali, etc..) progettati per validare il prodotto, nonchè gli input utilizzati, gli output prodotti, i risultati attesi e l'esito dei test. Per tali registrazioni sono di norma utilizzati strumenti automatici (es. Infodelivery).

Output attività:

- Richiesta adeguamento ambiente di collaudo

#### **07 / Predisposizione dati ( estrazione, mascheramento, etc.)**

Descrizione attività

Nel caso in cui ci sia la necessità di aggiornare i dati in 'ambiente di collaudo, Operations Engineer estrae dall'ambiente di esercizio il subset di dati indicati nella lista dei cdt e li maschera, secondo le procedure di mascheramento.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT TESTING ENGINEER (R)

- IT OPERATIONS ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Richiesta adeguamento ambiente di collaudo

Output attività:

- Dati mascherati. Sono i dati selezionati per effettuare il collaudo, che generalmente hanno caratteristiche simili alle informazioni presenti in esercizio.

- Test Plant. E' il documento in cui è descritto l'ambiente di test in tutte le sue componenti Hw e Sw.

#### **08 / Registrare le caratteristiche dell’ambiente di collaudo.**

Descrizione attività

Al termine delle attività svolte per la predisposizione dell’ ambiente di collaudo interno per renderlo compatibile con quanto previsto per l’ambiente di destinazione del prodotto Testing Engineer ne descrive le caratteristiche nell’apposita sezione del Rapporto di collaudo.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT TESTING ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Dati mascherati. Sono i dati selezionati per effettuare il collaudo, che generalmente hanno caratteristiche simili alle informazioni presenti in esercizio.

- Test Plant. E' il documento in cui è descritto l'ambiente di test in tutte le sue componenti Hw e Sw.

Output attività:

- Registrazione Validazione ambiente di collaudo La validazione dell'ambiente e dei dati viene registrata nell'apposita sezione del rapporto di collaudo. In tale sezione vanno indicate le caratteristiche tecniche del landscape in cui avverrà il collaudo ed i dati che saranno utilizzati.

#### **09 / GATE 5**

#### **Presa in carico baseline di fase Sviluppo**

Descrizione attività

La review, in carico a Testing Engineer, costituisce un primo step di validazione dello sviluppo ed ha l’obiettivo di assicurare che ci siano le condizioni per procedere con la fase di collaudo.

La Review in questa fase riguarda i seguenti deliverable:

• Package SW (RIL PVCS): deve essere completo, consistente ed installabile.

• Rapporto Test di componente e di sistema: deve riportare i Test effettuati e risolti, con relativi esiti registrati. Il rapporto di test deve essere disponibile sul sistema Infodelivery.

La Review abilita tutto o parte degli Artifact ricevuti, ossia:

1. si procede con l'attività se la verifica ha dato esito positivo e quindi il Gate è completamente superato;
2. si procede con l'attività per la quota parte ritenuta lavorabile e consistente, concordando le modalità e gli effetti della consegna di una successiva versione del documento o modulo ritenuto parzialmente non valido;
3. non si procede con l'attività se il Gate non è superato; in questo caso si ricicla con la fase del Processo che ha prodotto l'Artifact (Processo di Analisi, Realizzazione prodotti sw) e si pianifica la successiva verifica

L’esito della review è registrato e archiviato sul repository di progetto. In caso di esito negativo la registrazione dovrà contenere le informazioni per tracciare la richiesta di cambiamento.

Nell’ambito delle iniziative a Progetto, al fine di garantire i tempi di consegna previsti dal piano, è nata l’esigenza di definire delle metriche che assicurino che il sw consegnato alla struttura di collaudo abbia dei requisiti minimi di qualità.

Le metriche da adottare e le relative soglie minime di accettazione sono definite nella fase iniziale di Test Strategy ( vedi procedura operativa Program Management integrato IT) e fondano generalmente su parametri di :

* Qualità – Numero anomalie sw residue al System Test / Numero FP sviluppati. Il rapporto e sarà valutato per livello di criticità delle anomalie.
* Avanzamento – Casi di test effettuati / Casi di test pianificati

Per le iniziative a Plafond, lo svolgimento del gate può essere documentato dalle verifiche svolte a seguito delle comunicazioni di disponibilità al collaudo dei deliverable della fase di realizzazione ( Sw e documenti ). In particolare è possibile utilizzare registrazioni di disponibilità software e test di sistema valide per più Requisiti/Sistemi afferenti ad uno stesso KIT.

Per le modalità di esecuzione fa re riferimento al processo “Program Management Integrato IT”.

Il superamento del Gate abilita alle attività di esecuzione operativa dei vari tipi di Test progettati,che completano la validazione dello sviluppo.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT TESTING ENGINEER (A e R)

- IT SOFTWARE ENGINEER (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Deliverable fase di "Realizzazione prodotto sw". Insieme dei deliverable prodotti dalla fase di "Realizzazione prodotto sw" e archiviati nel Sistema di Configurazione per il passaggio alla fase successiva di "Collaudo". La versione corrente di tali deliverable è ricavabile dalla Baseline dello sviluppo (Baseline di fase).

Output attività:

- Registrazione Gate Il documento serve a registrare l'esito della review che può essere effettuata con l'ausilio della relativa check list.

Nel caso in cui la review non va a buon fine, il documento di registrazione sarà corredato da una Richiesta di Cambiamento del/i deliverable esaminati.

#### **10 / Installazione Package Software**

Descrizione attività

Dopo aver preso in carico la baseline di sviluppo, il Testing Engineer effettua il Test di Installazione, per verificare che il Package SW consegnato sia consistente e che venga installato correttamente nell'ambiente operativo di destinazione.

In caso di anomalie il Testing Engineer apre un Malfunzionamento, che sarà preso in carico dalle strutture competenti per opportuna verifica e rimozione.

A valle della corretta installazione, il Testing Engineer registra l'esito dell'esecuzione nel Rapporto di collaudo ed attiva in modo parallelo il Test Prestazionale, se previsto, e le attività di Esecuzione dei Casi di test pianificati e progettati.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT TESTING ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Package sw Insieme delle componenti software e dei parametri di configurazione

Output attività:

- Malfunzionamento/TT. Problematica riscontrata in ambiente di sviluppo, collaudo e/o di esercizio e tracciata con l'emissione di una registrazione o la compilazione di un Trouble Ticket sul tool di riferimento. Contiene anche le info relative all'analisi d'impatto.

Tale registrazione viene aggiornata con i cambiamenti di stato fino alla chiusura dell'intervento (cambiamento stato del ticket in procedura automatica).

#### **11 / Eseguire Casi di Test**

Descrizione attività

Il Testing Engineer esegue i casi di test previsti nei kit di progettazione (Lista dei cdt) fino a chiusura degli obiettivi definiti (di pianificazione, qualità e criteri di uscita); registra l'esito dei test, descrivendo azioni e risultati.

In caso di esito negativo o non conforme agli exit-criteria (Test KO), apre ed indirizza il malfunzionamento alle Strutture competenti, per la verifica e la risoluzione.

A valle della risoluzione dell'anomalia, il Testing Engineer verifica documenti/ specifiche/ SW aggiornati e riesegue i test necessari per controllare la corretta risoluzione del malfunzionamento e l'impatto della modifica su quanto già collaudato, prevedendo eventuali TNR.

Al termine del collaudo interno il Testing Engineer compila il Rapporto di Collaudo, che riporta i test effettuati, esiti registrati, eventuali anomalie residue e le caratteristiche dell'ambiente in cui si sono svolti i test.

Nel caso in cui sia prevista la verifica delle prestazioni del prodotto, il Testing Engineer esegue le prove di carico ed i casi di test prestazionali, secondo la progettazione ed il piano individuato.

In caso di esito negativo o diverso da quanto previsto, apre ed indirizza il malfunzionamento o le prestazioni non ritenute adeguate alle aspettative, per la verifica, risoluzione o reimpostazione.

A valle della risoluzione, il Testing Engineer riesegue i test necessari per controllare la corretta risoluzione e l'andamento delle prestazioni. Al termine viene compilato un Rapporto di Test Prestazionale, che confluirà nel Rapporto di Collaudo.

L' avanzamento delle attività di collaudo è costantemente monitorato con l'ausilio di tool aziendali.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT TESTING ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Lista CdT. Il documento contiene i casi di test ( funzionali, prestazionali, etc..) progettati per validare il prodotto, nonchè gli input utilizzati, gli output prodotti, i risultati attesi e l'esito dei test. Per tali registrazioni sono di norma utilizzati strumenti automatici (es. Infodelivery).

Output attività:

- Malfunzionamento/TT. Problematica riscontrata in ambiente di sviluppo, collaudo e/o di esercizio e tracciata con l'emissione di una registrazione o la compilazione di un Trouble Ticket sul tool di riferimento. Contiene anche le info relative all'analisi d'impatto.

Tale registrazione viene aggiornata con i cambiamenti di stato fino alla chiusura dell'intervento (cambiamento stato del ticket in procedura automatica).

- Rapporto di Collaudo Il documento contiene la verbalizzazione delle attività svolte sia per la validazione interna sia in fase di collaudo Utente : verifica ambiente e dati di test, funzionalità collaudate, anomalie e non conformità riscontrate, Change Request, criticità residue, limiti di copertura.

- Report avanzamento CdT Registrazione del monitoraggio relativo all'esecuzione dei casi di test con riferimento a numero di test progettati, approvati, stato (da eseguire, test OK, test KO)

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- PVCS

- T-PORTAL

- WEBESC

#### **12 / GATE 6**

#### **Validazione interna del prodotto**

Descrizione attività

L’obiettivo della review è la validazione interna del prodotto per assicurarsi che quanto realizzato risponda alle esigenze del Cliente secondo gli exit-criteria, contenuti nel documento di Test Strategy e condivisi in fase di ingaggio, prima di sottoporlo alla sua verifica.

Il Delivery Manager, con la collaborazione del Testing Engineer, e del Service Manager (se previsto), verifica i risultati dei vari step di validazione e per le iniziative inerenti ad applicazioni che richiedono lo sviluppo di software esente da vulnerabilità e di qualità (cfr campo di applicabilità del processo Quality Software Assurance) analizza anche il “Report di scansione QSA”

L’esito della review è registrato e archiviato sul repository di progetto.

In caso di esito negativo la registrazione dovrà contenere anche gli elementi per tracciare la richiesta di cambiamento nei confronti delle strutture interessate e si ricicla sugli step coinvolti.

Al termine delle attività Testing Engineer costruisce la prima versione della baseline di prodotto congelando, con il supporto dei tool disponibili, i deliverable di propria competenza prodotti fino a questa fase ( es.Lista Cdt, Rapporto collaudo, etc.).

Per le modalità di esecuzione fare riferimento al processo “Program Management Integrato”.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DEMAND REQUIREMENT ENGINEER (R)

- IT TESTING ENGINEER (R)

- IT DELIVERY MANAGER (A e R)

- IT RESPONSABILE COMMESSA (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Rapporto di Collaudo Il documento contiene la verbalizzazione delle attività svolte sia per la validazione interna sia in fase di collaudo Utente : verifica ambiente e dati di test, funzionalità collaudate, anomalie e non conformità riscontrate, Change Request, criticità residue, limiti di copertura.

Output attività:

- Registrazione Gate Il documento serve a registrare l'esito della review che può essere effettuata con l'ausilio della relativa check list.

Nel caso in cui la review non va a buon fine, il documento di registrazione sarà corredato da una Richiesta di Cambiamento del/i deliverable esaminati.

#### **13 / Attivazione Utente**

Descrizione attività

Se previsto il Collaudo Utente , il Responsabile di Commessa / Demand Requirement Engineer attiva l'Utente per procedere all'esecuzione; tale attività potrebbe avvenire anche in parallelo al collaudo interno, quando riguarda Ambiti/ Requisiti/ Ambiente indipendenti.

Se non è previsto il Collaudo Utente il Responsabile di Commessa / Demand Requirement Engineer attiva comunque l'Utente per l'accettazione e l'Autorizzazione al Rilascio del prodotto in esercizio.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT TESTING ENGINEER (R)

- Utente (R)

- IT RESPONSABILE COMMESSA (A e R)

#### **14 / GATE 7**

#### **Validazione del prodotto a cura del Cliente**

Descrizione attività

La review ha l’obiettivo di ottenere la validazione del prodotto da parte del Cliente al fine di determinare la composizione definitiva della release e di autorizzarne il rilascio all’ esercizio per la successiva installazione e diffusione.

Tale validazione potrà avvenire attraverso l’ esecuzione diretta del collaudo da parte dell’Utente, secondo quanto descritto negli step relativi, e/o la presa visione ed accettazione del Collaudo interno effettuato da IT per garantire che il prodotto realizzato sia congruente con quanto richiesto.

In quest'ultimo caso l'Utente autorizza il Rilascio in esercizio del Prodotto, valutando con IT le eventuali azioni da intraprendere per la quota parte che non ha registrato un esito in linea con le aspettative (es. ripianificazione dell’item, introduzione di workaround, ripianificazione di release secondo quanto previsto dal sottoprocesso Gestione dei malfunzionamenti).

La richiesta originaria di Collaudo Utente può essere revocata dal Demand Requirement Engineer al Test Engineer prima della data pianificata per l’avvio del collaudo; in questo caso, la richiesta esplicita di revoca deve essere tracciata.

Per i progetti complessi, in una logica di “full transparency”, è possibile anticipare la validazione del prodotto da parte del Cliente rendendola contestuale alle fasi di collaudo interno. L’utente finale, definisce gli Use Case prioritari che vorrà verificare nella fase di validazione, ad integrazione delle catene di collaudo interno progettate dall’IT ed ha la possibilità di anticiparne la verifica in fase di collaudo interno, limitando il Collaudo Utente finale ai soli Use Case imprescindibili dal punto di vista dei processi di business.

In base all'esito del Gate si procede con:

* l'autorizzazione formale da parte dell'Utente al Rilascio in esercizio dell'intera release se la verifica ha dato esito positivo;
* la verbalizzazione da parte dell'Utente della quota parte di esito negativo della Review, legato a:
* Anomalie residue nel Collaudo Interno
* Segnalazioni di non conformità registrate durante il Collaudo Utente
* Requisiti/ Funzioni su cui c'è un'esigenza di ripianificazione
* Requisiti/ Funzioni su cui c'è un'esigenza di Change Request,

In questo caso di parziale superamento del Gate, si procede verificando la possibilità di "sfilare/ oscurare" tali item dal packageSW realizzato

Per le iniziative a Plafond l’ approvazione del Cliente al rilascio all’esercizio è insita nel processo di calendarizzazione dei kit, per cui l’approvazione formale dovrà essere richiesta solo nei seguenti casi:

- per rilasci parziali (in in presenza di anomalie non risolvibili su componenti il cui rilascio viene differito),

- per gli Agesp su cui viene eseguito il collaudo utente in quanto il Cliente si riserva di verificare il prodotto prima della messa in produzione. In tal caso l’evidenza dell’autorizzazione sarà fornita dalla registrazione della condivisione del Rapporto di CU con il Cliente.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DEMAND REQUIREMENT ENGINEER (R)

- IT DELIVERY MANAGER (R)

- Utente (R)

- IT RESPONSABILE COMMESSA (A e R)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Registrazione Autorizzazione rilascio prodotto sw Autorizzazione formale da parte dell'Utente al Rilascio in esercizio del prodotto.

- Registrazione Gate Il documento serve a registrare l'esito della review che può essere effettuata con l'ausilio della relativa check list.

Nel caso in cui la review non va a buon fine, il documento di registrazione sarà corredato da una Richiesta di Cambiamento del/i deliverable esaminati.

#### **15 / Definire modalità e tempi di oscuramento**

Descrizione attività

Nel caso in cui ci sia la necessità di ripianificare il rilascio di un Requisito/ Funzione, dietro indicazioni fornite direttamente dall'Utente, il Delivery Manager valuta, insieme a tutti gli Attori coinvolti, l'opportunità di "sfilare/ oscurare" tali item nel Pacchetto SW realizzato, qualora, però, la progettazione sia stata effettuata tenendo conto di tale evenienza o l’adeguamento della release possa essere effettuata con impatti sui tempi/ costi/ vincoli concordati assorbibili.

In questo caso il controllo passa al processo di Analisi per la produzione delle Specifiche di Oscuramento e da qui viene riattivato il ciclo di Produzione (sviluppo e collaudo) prima del rilascio in esercizio.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY MANAGER (A e R)

- Utente (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Rapporto Collaudo Utente Il rapporto di collaudo utente è un documento che registra la validazione del prodotto da parte del Cliente. In esso sono contenuti i casi di test effettuati, le informazioni inerenti all'ambiente in cui sono stati effettuati e i risultati ottenuti

Output attività:

- Esigenze di sfilabilità del requisito

#### **16 / Congelare il prodotto finale**

Descrizione attività

Il Testing Engineer produce la baseline finale del prodotto , secondo quanto previsto dal processo di “Configurazione dei prodotti sw IT” correlato, aggiornando la baseline precedentemente validata con i deliverable post collaudo utente (Rapporto di CU, l'autorizzazione cliente al rilascio, le esigenze di sfilabilità, etc.).

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT TESTING ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Baseline di prodotto  
 La baseline di prodotto fotografa la versione corrente di tutti i deliverable emessi nelle varie fasi del Ciclo di Vita del Software, e archiviati nell’ambiente di configurazione al momento del rilascio in produzione.

Può essere registrata attraverso il relativo template o adottando le modalità automatiche dei tool di configurazione referenziate nei documenti di pianificazione.

- Esigenze di sfilabilità del requisito

- Rapporto di Collaudo Il documento contiene la verbalizzazione delle attività svolte sia per la validazione interna sia in fase di collaudo Utente : verifica ambiente e dati di test, funzionalità collaudate, anomalie e non conformità riscontrate, Change Request, criticità residue, limiti di copertura.

Output attività:

- Baseline di prodotto  
 La baseline di prodotto fotografa la versione corrente di tutti i deliverable emessi nelle varie fasi del Ciclo di Vita del Software, e archiviati nell’ambiente di configurazione al momento del rilascio in produzione.

Può essere registrata attraverso il relativo template o adottando le modalità automatiche dei tool di configurazione referenziate nei documenti di pianificazione.

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- PVCS

- WEBESC

#### **17 / Predisporre ed eseguire il rilascio in Esercizio**

Descrizione attività

Al termine della Validazione da parte del Cliente il Testing Engineer predispone una nota di Rilascio da consegnare a Operations Engineer, per la successiva installazione, evidenziando lo stato ed i limiti di copertura del collaudo svolto.

Il Rilascio può riguardare l'intera Release del Kit/Progetto o un contenuto modificato in base ad eventuali richieste di Oscuramento di Requisito/Funzionalità.

Al termine dell’installazione il Testing Engineer conferma la baseline finale del prodotto, in cui sarà integrata la Nota di rilascio.

Testing Engineer effettua le eventuali attività di Accettazione Fornitur, secondo quanto previsto dal processo di Gestione delle Forniture correlato, e chiude formalmente il Collaudo del prodotto.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT TESTING ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Baseline di prodotto  
 La baseline di prodotto fotografa la versione corrente di tutti i deliverable emessi nelle varie fasi del Ciclo di Vita del Software, e archiviati nell’ambiente di configurazione al momento del rilascio in produzione.

Può essere registrata attraverso il relativo template o adottando le modalità automatiche dei tool di configurazione referenziate nei documenti di pianificazione.

Output attività:

- Baseline di prodotto  
 La baseline di prodotto fotografa la versione corrente di tutti i deliverable emessi nelle varie fasi del Ciclo di Vita del Software, e archiviati nell’ambiente di configurazione al momento del rilascio in produzione.

Può essere registrata attraverso il relativo template o adottando le modalità automatiche dei tool di configurazione referenziate nei documenti di pianificazione.

- Nota di rilascio Elenco degli elementi rilasciati e descrizione delle modalità per l' installazione e l'esercibilità del prodotto negli ambienti di destinazione (Collaudo o Esercizio).

Processi aziendali in output all'attività

- Gestione dei rilasci

#### **18 / GATE 8**

#### **Verifica di avvenuto rilascio in produzione**

Descrizione attività

La review, in carico ad Operations Engineer, ha l’obiettivo di assicurare che il prodotto sia stato correttamente installato in esercizio per informare il Cliente dell’avvenuto rilascio.

L’esito della review è registrato e archiviato sul repository di progetto.

In caso di esito negativo la registrazione dovrà contenere anche gli elementi per tracciare la richiesta di cambiamento.

Per le modalità di esecuzione fare riferimento al processo “Program Management Integrato”.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT OPERATIONS ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Nota di rilascio Elenco degli elementi rilasciati e descrizione delle modalità per l' installazione e l'esercibilità del prodotto negli ambienti di destinazione (Collaudo o Esercizio).

Output attività:

- Registrazione Gate Il documento serve a registrare l'esito della review che può essere effettuata con l'ausilio della relativa check list.

Nel caso in cui la review non va a buon fine, il documento di registrazione sarà corredato da una Richiesta di Cambiamento del/i deliverable esaminati.

#### **19 / Attività di Collaudo utente**

Descrizione attività

Il sottoprocesso Collaudo Utente definisce la fase di progettazione ed esecuzione dei casi di test che il Cliente intende effettuare.

Le attività di Collaudo Utente, supportate da IT, sono di responsabilità del Cliente e sono finalizzate a garantire che il prodotto realizzato sia congruente con quanto richiesto e quindi possa esserne autorizzata l’ installazione e diffusione in esercizio.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- Utente (R)

- IT RESPONSABILE COMMESSA (A e R)

#### **20 / Predisposizione ambiente e dati Collaudo Utente.**

Descrizione attività

Sulla scorta delle esigenze dell’ Utente, in merito ai requisiti da sottoporre al Collaudo Utente, e delle valutazioni di fattibilità, effettuate in fase di "Gestione della domanda", il Testing Engineer predispone l'ambiente ed i dati necessari all’esecuzione dei casi di Test progettati dall’Utente nel Test Book per verificare le funzionalità in base alle sue aspettative.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT TESTING ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Test Book Utente. Il Test Book Utente è il documento che contiene i casi di test che l'utente intende effettuare per la validazione del prodotto.

#### **21 / Eseguire il Collaudo Utente**

Descrizione attività

Il Testing Engineer, e le strutture IT preposte, in accordo con quanto panificato, supportano il Cliente nell’esecuzione dei casi di test progettati nel Test Book Utente e ne verifica il risultato.

Il Testing Engineer segnala eventuali malfunzionamenti riscontrati durante l’esecuzione alle Strutture competenti in modo da indirizzarli correttamente e procedere alla risoluzione o a cedere il controllo al processo di “Controllo dei prodotti non conformi”

Al rientro dal processo di Gestione dei malfunzionamenti il Testing Engineer, dopo aver verificato preventivamente la rimozione dell’anomalia, attiva l'Utente per il controllo del buon esito della segnalazione

Al termine dell’esecuzione di tutti i casi di test , possono verificarsi i seguenti casi :

* esito del CU positivo => si procede con la verbalizzazione e chiusura del CU.
* esito del CU parziale a causa di alcune componenti di prodotto non adeguate alle aspettative => si concorda una richiesta di Oscuramento di alcune funzionalità e/o Requisiti coinvolti, al fine di stabilizzare la Release definendo i contenuti del Rilascio e la ripianificazione della quota parte di Item sfilati

In ambito "Fatturazione" e “Requisiti contabili e gestionali” è previsto un collaudo mensile in un ambiente di esercizio "dedicato" .

L' avanzamento delle attività di collaudo è costantemente monitorato con l'ausilio di tool aziendali.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT TESTING ENGINEER (R)

- IT DELIVERY MANAGER (R)

- Utente (A e R)

- IT RESPONSABILE COMMESSA (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Exit Criteria Criteri di accettazione del prodotto (criteri di uscita), espressi dal Cliente in fase di raccolta delle esigenze, in relazione ai requisiti e alle priorità. Possono comprendere anche eventuale deroga all'esecuzione del Collaudo Utente.

- Test Book Utente. Il Test Book Utente è il documento che contiene i casi di test che l'utente intende effettuare per la validazione del prodotto.

Output attività:

- Malfunzionamento/TT. Problematica riscontrata in ambiente di sviluppo, collaudo e/o di esercizio e tracciata con l'emissione di una registrazione o la compilazione di un Trouble Ticket sul tool di riferimento. Contiene anche le info relative all'analisi d'impatto.

Tale registrazione viene aggiornata con i cambiamenti di stato fino alla chiusura dell'intervento (cambiamento stato del ticket in procedura automatica).

- Report avanzamento CdT Registrazione del monitoraggio relativo all'esecuzione dei casi di test con riferimento a numero di test progettati, approvati, stato (da eseguire, test OK, test KO)

#### **22 / Verbalizzare il Collaudo Utente**

Descrizione attività

Al termine dell’esecuzione dei CdT previsti, l'Utente formalizza i risultati del Collaudo nel Rapporto di Collaudo Utente che contiene tutte le informazioni relative alle attività svolte (funzionalità collaudate, anomalie e non conformità riscontrate, Change Request, criticità residue).

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- Utente (R)

- IT RESPONSABILE COMMESSA (A e R)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Rapporto Collaudo Utente Il rapporto di collaudo utente è un documento che registra la validazione del prodotto da parte del Cliente. In esso sono contenuti i casi di test effettuati, le informazioni inerenti all'ambiente in cui sono stati effettuati e i risultati ottenuti

#### **23 / Gestione**

#### **Malfunzionamenti**

Descrizione attività

Questo sottoprocesso descrive le attività di analisi del malfunzionamento riscontrato in ambiente di collaudo e/o di esercizio (anomalia/ problematica/ Trouble Ticket/ Change Request/ Segnalazione Utente), di indirizzamento verso gli Attori coinvolti e della relativa risoluzione.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT TESTING ENGINEER (A e R)

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (R)

- IT SOFTWARE ENGINEER (R)

- IT REQUIREMENT ENGINEER (R)

- IT SYSTEM ARCHITECT (R)

- Utente (R)

- IT SECURITY ENGINEER (R)

#### **24 / Verifica ed assegnazione malfunzione**

Descrizione attività

Il Testing Engineer analizza il malfunzionamento riscontrato durante la fase di Collaudo Interno/Utente o recepito tramite le segnalazioni Utente o Ticket, al fine di catalogarlo per tipologia ( Progettazione, SW, o Infrastruttura) ed indirizzarne la soluzione, con il supporto di tutte le strutture di competenza.

Traccia il malfunzionamento sui sistemi aziendali (es. PVCS) e lo assegna alla struttura competente per l'approfondimento e la risoluzione.

In presenza di anomalie rilevate in fase di collaudo,non rimovibili in termini di tempi/costi sostenibili con la pianificazione dell’iniziativa ,il Responsabile di Commessa attiva il processo di “Controllo dei prodotti non conformi” per condividere con il Cliente se effettuare un rilascio parziale della release, nel qual caso occorrerà ricevere una deroga formale, o subordinare il rilascio del prodotto alla rimozione dell’anomalia.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT TESTING ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Malfunzionamento/TT. Problematica riscontrata in ambiente di sviluppo, collaudo e/o di esercizio e tracciata con l'emissione di una registrazione o la compilazione di un Trouble Ticket sul tool di riferimento. Contiene anche le info relative all'analisi d'impatto.

Tale registrazione viene aggiornata con i cambiamenti di stato fino alla chiusura dell'intervento (cambiamento stato del ticket in procedura automatica).

Output attività:

- Malfunzionamento/TT. Problematica riscontrata in ambiente di sviluppo, collaudo e/o di esercizio e tracciata con l'emissione di una registrazione o la compilazione di un Trouble Ticket sul tool di riferimento. Contiene anche le info relative all'analisi d'impatto.

Tale registrazione viene aggiornata con i cambiamenti di stato fino alla chiusura dell'intervento (cambiamento stato del ticket in procedura automatica).

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- PVCS

- TSSC-TM

#### **25 / Analisi del malfunzionamento**

Descrizione attività

Il Requirement Engineer ricevuta la segnalazione di malfunzionamento ne analizza il contenuto e verifica se si tratta di un anomalia di progettazione o di un nuovo/mutato requisito.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (R)

- IT REQUIREMENT ENGINEER (A e R)

- IT SYSTEM ARCHITECT (R)

- IT SECURITY ENGINEER (R)

#### **26 / Emettere CR per nuovo requisito**

Descrizione attività

In caso non si tratti di anomalia, ma di nuovo o mutato Requisito, il Requirement Engineer procede alla formalizzazione di una Richiesta di cambiamento attivando la fase di Gestione dei cambiamenti del processo Gestione della domanda.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- Utente (R)

- IT RESPONSABILE COMMESSA (A e R)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Change Request/Analisi d'impatto Documento che contiene una richiesta di cambiamento a fronte di un nuovo requisito (interno e/o del Cliente) e la relativa analisi d'impatto

Processi aziendali in output all'attività

- Gestione della Domanda IT

#### **27 / Verifica rimovibilità anomalia progettazione**

Descrizione attività

Nel caso in cui il malfunzionamento derivi da un’anomalia di progettazione Requirement Engineer effettua un analisi di impatto sull'intervento da effettuare ed una valutazione di rimovibilità del guasto in termini di tempi e costi.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (R)

- IT REQUIREMENT ENGINEER (A e R)

- IT SYSTEM ARCHITECT (R)

- IT SECURITY ENGINEER (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Malfunzionamento/TT. Problematica riscontrata in ambiente di sviluppo, collaudo e/o di esercizio e tracciata con l'emissione di una registrazione o la compilazione di un Trouble Ticket sul tool di riferimento. Contiene anche le info relative all'analisi d'impatto.

Tale registrazione viene aggiornata con i cambiamenti di stato fino alla chiusura dell'intervento (cambiamento stato del ticket in procedura automatica).

Output attività:

- Malfunzionamento/TT. Problematica riscontrata in ambiente di sviluppo, collaudo e/o di esercizio e tracciata con l'emissione di una registrazione o la compilazione di un Trouble Ticket sul tool di riferimento. Contiene anche le info relative all'analisi d'impatto.

Tale registrazione viene aggiornata con i cambiamenti di stato fino alla chiusura dell'intervento (cambiamento stato del ticket in procedura automatica).

#### **28 / Verifica rimovibilità anomalia**

#### **Infrastrutturale o Ambientale**

Descrizione attività

Nel caso in cui il malfunzionamento derivi da un’anomalia dell'infrastruttura e/o dell'ambiente e/o del sw di base Infrastructural System Engineer analizza le cause e ne indirizza la correzione.

Effettua un analisi di impatto sull'intervento da effettuare ed una valutazione di rimovibilità del guasto in termini di tempi e costi.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (A e R)

- IT SYSTEM ARCHITECT (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Malfunzionamento/TT. Problematica riscontrata in ambiente di sviluppo, collaudo e/o di esercizio e tracciata con l'emissione di una registrazione o la compilazione di un Trouble Ticket sul tool di riferimento. Contiene anche le info relative all'analisi d'impatto.

Tale registrazione viene aggiornata con i cambiamenti di stato fino alla chiusura dell'intervento (cambiamento stato del ticket in procedura automatica).

- Test Plant. E' il documento in cui è descritto l'ambiente di test in tutte le sue componenti Hw e Sw.

Output attività:

- Malfunzionamento/TT. Problematica riscontrata in ambiente di sviluppo, collaudo e/o di esercizio e tracciata con l'emissione di una registrazione o la compilazione di un Trouble Ticket sul tool di riferimento. Contiene anche le info relative all'analisi d'impatto.

Tale registrazione viene aggiornata con i cambiamenti di stato fino alla chiusura dell'intervento (cambiamento stato del ticket in procedura automatica).

#### **29 / Verifica rimovibilità**

#### **anomalia SW**

Descrizione attività

Nel caso in cui il malfunzionamento derivi da un’anomalia del software Software Engineer analizza le cause e ne indirizza la correzione.

Effettua un analisi di impatto sull'intervento da effettuare ed una valutazione di rimovibilità del guasto in termini di tempi e costi.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT SOFTWARE ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Malfunzionamento/TT. Problematica riscontrata in ambiente di sviluppo, collaudo e/o di esercizio e tracciata con l'emissione di una registrazione o la compilazione di un Trouble Ticket sul tool di riferimento. Contiene anche le info relative all'analisi d'impatto.

Tale registrazione viene aggiornata con i cambiamenti di stato fino alla chiusura dell'intervento (cambiamento stato del ticket in procedura automatica).

Output attività:

- Malfunzionamento/TT. Problematica riscontrata in ambiente di sviluppo, collaudo e/o di esercizio e tracciata con l'emissione di una registrazione o la compilazione di un Trouble Ticket sul tool di riferimento. Contiene anche le info relative all'analisi d'impatto.

Tale registrazione viene aggiornata con i cambiamenti di stato fino alla chiusura dell'intervento (cambiamento stato del ticket in procedura automatica).

- Package sw Insieme delle componenti software e dei parametri di configurazione

#### **30 / Risoluzione anomalia**

Descrizione attività

Ciascun attore per la parte di propria competenza provvede all'esecuzione dell'intervento necessario alla risoluzione dell'anomalia segnalata secondo quanto previsto dal relativo processo (Gestione della domanda, Analisi, Realizzazione di prodotto sw) ed effettua le verifiche di regressione.

Al termine dell’attività aggiorna lo stato del ticket che andrà in input ai processi successivi.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DEMAND REQUIREMENT ENGINEER (R)

- IT DELIVERY MANAGER (A e R)

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (R)

- IT SOFTWARE ENGINEER (R)

- IT REQUIREMENT ENGINEER (R)

- IT SYSTEM ARCHITECT (R)

- IT SECURITY ENGINEER (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Malfunzionamento/TT. Problematica riscontrata in ambiente di sviluppo, collaudo e/o di esercizio e tracciata con l'emissione di una registrazione o la compilazione di un Trouble Ticket sul tool di riferimento. Contiene anche le info relative all'analisi d'impatto.

Tale registrazione viene aggiornata con i cambiamenti di stato fino alla chiusura dell'intervento (cambiamento stato del ticket in procedura automatica).

Output attività:

- Malfunzionamento/TT. Problematica riscontrata in ambiente di sviluppo, collaudo e/o di esercizio e tracciata con l'emissione di una registrazione o la compilazione di un Trouble Ticket sul tool di riferimento. Contiene anche le info relative all'analisi d'impatto.

Tale registrazione viene aggiornata con i cambiamenti di stato fino alla chiusura dell'intervento (cambiamento stato del ticket in procedura automatica).

#### **31 / Verificare e chiudere malfunzionamento**

Descrizione attività

A valle della rimozione dell’anomalia, il Testing Engineer verifica il corretto funzionamento del prodotto attraverso l’esecuzione del test specifico e di eventuali test di non regressione.

In caso di esito positivo :

* per anomalia interna al collaudo, procede alla chiusura.
* Per segnalazioni aperte durante il collaudo Utente attiva l'Utente per la verifica di competenza. Il Responsabile di commessa verifica la corretta risoluzione della segnalazione ed in caso di esito positivo chiude il TT/ Segnalazione, altrimenti ricicla sul Collaudo interno.

In caso di esito negativo il Testing Engineer reindirizza la segnalazione alle strutture competenti fino alla chiusura del guasto.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT TESTING ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Malfunzionamento/TT. Problematica riscontrata in ambiente di sviluppo, collaudo e/o di esercizio e tracciata con l'emissione di una registrazione o la compilazione di un Trouble Ticket sul tool di riferimento. Contiene anche le info relative all'analisi d'impatto.

Tale registrazione viene aggiornata con i cambiamenti di stato fino alla chiusura dell'intervento (cambiamento stato del ticket in procedura automatica).

Output attività:

- Malfunzionamento/TT. Problematica riscontrata in ambiente di sviluppo, collaudo e/o di esercizio e tracciata con l'emissione di una registrazione o la compilazione di un Trouble Ticket sul tool di riferimento. Contiene anche le info relative all'analisi d'impatto.

Tale registrazione viene aggiornata con i cambiamenti di stato fino alla chiusura dell'intervento (cambiamento stato del ticket in procedura automatica).

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- TSSC-TM

#### **32 / Gestione richieste di collaudo per esigenze di Operations**

Descrizione attività

Questo sottoprocesso descrive le attività da svolgersi in ambiente di Collaudo in relazione ad esigenze di Operations.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT TESTING ENGINEER (A e R)

#### **33 / Attivazione task per richiesta di collaudo**

Descrizione attività

A seconda del tipo di richiesta di collaudo si svolgono le attività previste per il relativo task:

* Verifica delle configurazioni per attivare i controlli di Hardening
* Verifica di installabilità delle patch.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT TESTING ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Richiesta di Collaudo. Richiesta di attività di collaudo per esigenze tecniche (es. preventive allo svolgimento in esercizio di :

\* Configurazioni per controlli Hardening

\* Installazione patch).

#### **34 / Collaudo Configurazioni Hardening**

Descrizione attività

Testing Engineer verifica, sulla base delle checklist di hardening compilate da Operations nella fase di selezione dei controlli da attivare in Esercizio, se le configurazioni proposte possono essere attuate senza compromettere le funzionalità applicative del servizio.

Al termine delle attività registra l’esito sul Rapporto di collaudo e restituisce il controllo al processo di “Hardening” .

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT TESTING ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Checklist di Hardening compilate

Output attività:

- Rapporto di Collaudo Il documento contiene la verbalizzazione delle attività svolte sia per la validazione interna sia in fase di collaudo Utente : verifica ambiente e dati di test, funzionalità collaudate, anomalie e non conformità riscontrate, Change Request, criticità residue, limiti di copertura.

Processi aziendali in output all'attività

- Hardening

#### **35 / Collaudo installabilità patch.**

Descrizione attività

Testing Engineer installa le Patch selezionate nell'ambito della fase di Scouting e ne verifica il corretto funzionamento applicativo.

Al termine delle attività registra l’esito sul Rapporto di collaudo e restituisce il controllo al processo di “Patch Management”.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT TESTING ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Elenco Patch

Output attività:

- Rapporto di Collaudo Il documento contiene la verbalizzazione delle attività svolte sia per la validazione interna sia in fase di collaudo Utente : verifica ambiente e dati di test, funzionalità collaudate, anomalie e non conformità riscontrate, Change Request, criticità residue, limiti di copertura.

Processi aziendali in output all'attività

- Patch Management

### Matrice RACI delle attività/attori del processo

| Ruoli (Job) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ruoli logici | **IT TESTING ENGINEER** | **IT DEMAND REQUIREMENT ENGINEER** | **IT REQUIREMENT ENGINEER** | **IT SECURITY ENGINEER** | **IT SYSTEM ARCHITECT** | **IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER** | **IT SOFTWARE ENGINEER** | **IT OPERATIONS ENGINEER** | **IT DELIVERY MANAGER** | **IT PRODUCTION & DATA ENGINEER** | **IT RESPONSABILE COMMESSA** | **Utente** |
| Strutture | **Vedi par. 5.6.6** | **Vedi par. 5.6.6** | **Vedi par. 5.6.6** |  | **Vedi par. 5.6.6** | **Vedi par. 5.6.6** | **Vedi par. 5.6.6** | **Vedi par. 5.6.6** | **Vedi par. 5.6.6** | **Vedi par. 5.6.6** | **Vedi par. 5.6.6** |  |
| 00 Verifica tipo richiesta | R A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 01 GATE 4  Presa in carico documenti di progettazione | R A | R | R | R | R |  |  |  |  |  |  |  |
| 02 Progettazione casi di test ( Funzionali, Prestazionali, TNR, etc.) | R A |  | C | C | C | C | C |  |  |  |  |  |
| 03 Progettazione catene di test integrato | R A |  | C | C |  |  | C |  |  |  |  |  |
| 04 Verifica disponibilità risorse per collaudo interno (ambiente) | R A |  |  |  | C | C |  | C |  |  |  |  |
| 05 Predisposizione infrastruttura (HW e SW di base) | C |  |  |  | R | R A |  | R |  |  |  |  |
| 06 Verifica dati di collaudo | R A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 07 Predisposizione dati ( estrazione, mascheramento, etc.) | R |  |  |  |  |  |  | R A |  |  |  |  |
| 08 Registrare le caratteristiche dell’ambiente di collaudo. | R A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 09 GATE 5  Presa in carico baseline di fase Sviluppo | R A |  |  |  |  |  | R |  |  |  |  |  |
| 10 Installazione Package Software | R A |  |  |  |  |  | C |  |  |  |  |  |
| 11 Eseguire Casi di Test | R A |  | C | C | C | C | C |  |  |  |  |  |
| 12 GATE 6  Validazione interna del prodotto | R | R |  |  |  |  |  |  | R A | C | R |  |
| 13 Attivazione Utente | R |  |  |  |  |  |  |  | C | C | R A | R |
| 14 GATE 7  Validazione del prodotto a cura del Cliente | I | R |  |  |  |  |  |  | R | C | R A | R |
| 15 Definire modalità e tempi di oscuramento | C | C | C |  |  |  | C |  | R A | C | C | R |
| 16 Congelare il prodotto finale | R A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 Predisporre ed eseguire il rilascio in Esercizio | R A |  | C | C | I | I | C | I |  |  |  |  |
| 18 GATE 8  Verifica di avvenuto rilascio in produzione | I |  |  |  |  |  |  | R A | I | I | I | I |
| 19 Attività di Collaudo utente | C |  |  |  |  |  |  |  | C | C | R A | R |
| 20 Predisposizione ambiente e dati Collaudo Utente. | R A |  | C | C | C | C | C | C |  |  |  |  |
| 21 Eseguire il Collaudo Utente | R |  |  |  |  |  |  |  | R | C | R | R A |
| 22 Verbalizzare il Collaudo Utente | I |  |  |  |  |  |  |  | I | C | R A | R |
| 23 Gestione  Malfunzionamenti | R A |  | R | R | R | R | R |  |  |  |  | R |
| 24 Verifica ed assegnazione malfunzione | R A | C | C | C | C | C | C |  |  |  |  |  |
| 25 Analisi del malfunzionamento | I | C | R A | R | R | R | C |  |  |  |  |  |
| 26 Emettere CR per nuovo requisito | I |  | I | I | I | I |  |  |  | C | R A | R |
| 27 Verifica rimovibilità anomalia progettazione | C | C | R A | R | R | R | C |  |  |  |  |  |
| 28 Verifica rimovibilità anomalia  Infrastrutturale o Ambientale | C | I |  |  | R | R A |  |  |  |  |  |  |
| 29 Verifica rimovibilità  anomalia SW | C | I | C | C |  |  | R A |  |  |  |  |  |
| 30 Risoluzione anomalia | I | R | R | R | R | R | R |  | R A |  |  |  |
| 31 Verificare e chiudere malfunzionamento | R A | I | I | I | I | I | I |  | I |  |  |  |
| 32 Gestione richieste di collaudo per esigenze di Operations | R A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 33 Attivazione task per richiesta di collaudo | R A |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 34 Collaudo Configurazioni Hardening | R A |  |  |  |  |  |  | C |  |  |  |  |
| 35 Collaudo installabilità patch. | R A |  |  |  |  |  |  | C |  |  |  |  |

### Ruoli logici

IT TESTING ENGINEER:

Garantisce la pianificazione, la progettazione e l'esecuzione dei test dei sistemi e delle catene integrate di sistemi secondo un'ottica di business e di collaudo utente, massimizzandone l'efficacia in funzione dei criteri di uscita definiti, dei vincoli di tempo e di costo. Definisce le strategie di Test considerando anche le problematiche di integrazione e di change management.

- IT.C.T TEST ACCEPT MANAGEMENT

- IT.D.C CUSTOMER ENGAGEMENT

- IT.D.D DATA ANALYTICS

- IT.D.S DIGITAL SERVICES DELIVERY PLATFORMS

- IT.S.ER ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

- IT.S.S SELL TO DELIVERY

- IT.S.U USAGE TO CASH

- SEC.IT.E SECURITY ENGINEERING

IT DEMAND REQUIREMENT ENGINEER:

Garantisce la coerenza della progettazione dei sistemi ICT, sulla base delle esigenze del cliente, definendone i requisiti funzionali e producendo la relativa documentazione.

- IT.C.B BUSINESS & OPERATIONS

- IT.C.C CONSUMER & MEDIA

- IT.C.CO CORPORATE

- IT.D.C CUSTOMER ENGAGEMENT

- IT.D.D DATA ANALYTICS

- IT.D.S DIGITAL SERVICES DELIVERY PLATFORMS

- SEC.IT.E SECURITY ENGINEERING

IT REQUIREMENT ENGINEER:

Garantisce la coerenza della progettazione dei sistemi ICT, sulla base dei requisiti e definendo le specifiche funzionali, prestazionali e di qualità del prodotto e producendo la relativa documentazione.

- IT.D.C CUSTOMER ENGAGEMENT

- IT.D.D DATA ANALYTICS

- IT.D.S DIGITAL SERVICES DELIVERY PLATFORMS

- IT.S.ER ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

- IT.S.S SELL TO DELIVERY

- IT.S.U USAGE TO CASH

- SEC.IT.E SECURITY ENGINEERING

IT SECURITY ENGINEER:

Garantisce il ciclo di vita della sicurezza ICT, attraverso il Risk Management, la compliance dei sistemi IT, il controllo delle performance e l'efficacia delle contromisure di rezza, garantendo l'allineamento all'evoluzione tecnologica e alle strategie aziendali.

IT SYSTEM ARCHITECT:

Garantisce il disegno di sistemi IT sicuri, conformi alle specifiche e performanti mediante la corretta scelta delle architetture, dei prodotti e dei vari componenti SW e Infrastrutturali. Descrive le specifiche tecniche in termini di integrazione tra componenti e flussi logici di interazione. Presidia l'innovazione tecnologica e ne promuove l'applicazione all'interno dell'organizzazione aziendale.

- IT.A.A APPLICATIONS

- IT.A.ESL ARCHITECTURE EVOLUTIONS & SW LICENSE

- IT.A.I INFRASTRUCTURES

- IT.D.D DATA ANALYTICS

IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER:

Garantisce il delivery, l’esercizio e il maintenance delle infrastrutture informatiche nel rispetto dei livelli di servizio definiti

- IT.A.I INFRASTRUCTURES

- IT.D.D DATA ANALYTICS

- IT.O.EC END USER COMPUTING

- T.SN.CT CONTROL ROOM & TECHNICAL MANAGEMENT

- T.SN.DC/CS DATA CENTER CENTRO SUD

- T.SN.DC/N DATA CENTER NORD

IT SOFTWARE ENGINEER:

Garantisce la realizzazione ed il mantenimento, sulla base, dei requisiti funzionali definiti, sistemi software. Gestisce i moduli software in termini di versioning e base line.

- IT.D.C CUSTOMER ENGAGEMENT

- IT.D.D DATA ANALYTICS

- IT.D.S DIGITAL SERVICES DELIVERY PLATFORMS

- IT.S.ER ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

- IT.S.S SELL TO DELIVERY

- IT.S.U USAGE TO CASH

- SEC.IT.E SECURITY ENGINEERING

IT OPERATIONS ENGINEER:

Garantisce il delivery e la gestione operativa delle applicazioni informatiche e dei prodotti software al fine di fornire il servizio al cliente nel rispetto dei livelli di servizio previsti.

- IT.D.C CUSTOMER ENGAGEMENT

- IT.D.D DATA ANALYTICS

- IT.D.S DIGITAL SERVICES DELIVERY PLATFORMS

- IT.O.A APPLICATION MANAGEMENT

- IT.O.EC END USER COMPUTING

- SEC.IT.A SECURITY APPLICATION MANAGEMENT

- T.SN.CT CONTROL ROOM & TECHNICAL MANAGEMENT

- T.SN.DC/CS DATA CENTER CENTRO SUD

- T.SN.DC/N DATA CENTER NORD

IT DELIVERY MANAGER:

Responsabile del delivery e2e nel rispetto dei costi, degli SLA, e dei livelli di performance.

- IT.A.A APPLICATIONS

- IT.A.ESL ARCHITECTURE EVOLUTIONS & SW LICENSE

- IT.A.I INFRASTRUCTURES

- IT.D.C CUSTOMER ENGAGEMENT

- IT.D.D DATA ANALYTICS

- IT.D.S DIGITAL SERVICES DELIVERY PLATFORMS

- IT.S.ER ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

- IT.S.S SELL TO DELIVERY

- IT.S.U USAGE TO CASH

- SEC.IT.A SECURITY APPLICATION MANAGEMENT

- SEC.IT.E SECURITY ENGINEERING

- T.SN.CT CONTROL ROOM & TECHNICAL MANAGEMENT

- T.SN.DC/CS DATA CENTER CENTRO SUD

- T.SN.DC/N DATA CENTER NORD

IT PRODUCTION & DATA ENGINEER:

Garantisce la fruibilità dei servizi di business realizzati tramite i sistemi sw, garantendo contestualmente le attività di service management.

- IT.D.C CUSTOMER ENGAGEMENT

- IT.D.D DATA ANALYTICS

- IT.D.S DIGITAL SERVICES DELIVERY PLATFORMS

- IT.O.A APPLICATION MANAGEMENT

- IT.O.EC END USER COMPUTING

- IT.O.S SERVICE MANAGEMENT

- SEC.IT.A SECURITY APPLICATION MANAGEMENT

IT RESPONSABILE COMMESSA:

Per CAI STRATEGICI/ RUNNING/ INVESTIMENTI

Responsabile della definizione del costi, della gestione della domanda, del rispetto dei tempi e della conduzione delle iniziative progettali per le commesse di competenza. Per commessa di vendita responsabile anche dei ricavi e margini diretti

- IT.A.A APPLICATIONS

- IT.A.ESL ARCHITECTURE EVOLUTIONS & SW LICENSE

- IT.A.I INFRASTRUCTURES

- IT.C.B BUSINESS & OPERATIONS

- IT.C.C CONSUMER & MEDIA

- IT.C.CO CORPORATE

- IT.D.C CUSTOMER ENGAGEMENT

- IT.D.D DATA ANALYTICS

- IT.D.S DIGITAL SERVICES DELIVERY PLATFORMS

- IT.E.P PMO & PERFORMANCE MONITORING

- IT.E.PPD PROCESS & PROCEDURES DESIGN

- IT.E.T TECHNICAL PLANNING & VENDOR MANAGEMENT

- IT.O.A APPLICATION MANAGEMENT

- IT.O.EC END USER COMPUTING

- IT.O.S SERVICE MANAGEMENT

- IT.S.ER ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

- IT.S.S SELL TO DELIVERY

- IT.S.U USAGE TO CASH

Utente:

### KPI

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Titolo** | **Codice** | **Algoritmo** | **Descrizione** |
| Densità anomalie rilevate in Collaudo. |  | da implementare | Densità delle anomalie rilevate in collaudo (PVCS), rapportata ai giorni persona registrati in DDM (Stima di prefattibilità). DA IMPLEMENTARE. |
| Ripianificati causa IT (fase Collaudo). |  | Conteggio degli Agesp ripianificati per cause legate alla fase di Collaudo (Bassa Efficacia del collaudo e/o KO Collaudo Utente) | Ripianificazione degli Agesp per Causa IT, fase di Collaudo. |
| Tasso difettosità residua. |  |  | Rapporto fra difettosità al Collaudo e difettosità in Esercizio nel primo mese successivo al rilascio. |

### Controlli di Compliance

Non ci sono controlli di Compliance associati al processo.

### Sistemi IT

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nome | Descrizione | Codice sistema |
| PVCS | Change e Configuration Management del SW | SI 00001779 |
| WEBESC | Portale Intranet di Collaudo |  |
| TSSC-TM | Piattaforma Integrata per la gestione di Trouble Ticket Management, provisioning di richieste, SLA concordati. --Il sistema prevede le seguenti funzionalitÃ : -Â·Inserimento di una segnalazione, -Â·Attribuzione automatica del reclamo alla struttura competente, -Â·Evoluzione del reclamo, -Â·Monitoraggio dei reclami, -.Inoltro delle segnalazioni ad altri sistemi/procedure. | SI 00002165 |
| T-PORTAL | Portale gestionale, di monitoraggio del collaudo e calcolo KPI di funzione | TI 00102655 |