

PROCEDURA GESTIONALE DI GRUPPO

PLANNING, CHANGE REQUEST MANAGEMENT E
RELEASE MANAGEMENT

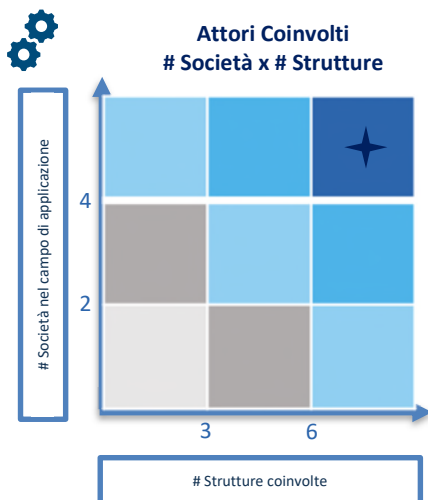
	Struttura aziendale	Responsabile
Redatta da:	DIDT/SGD	Ennio Notarcola
Quality Gate:	DRBQ DHCO DLAC	Nicola Allocca Gian Luca Orefice Amedeo Gagliardi
Approvata da:	DIDT	Danilo Gismondi

ONE PAGE LESSON

DESCRIZIONE SINTETICA DEL DOCUMENTO

La presente procedura gestionale definisce le modalità operative e di gestione dei processi di Change Request management e Release management, nonché le modalità di archiviazione della documentazione e del source code, di verifica delle attività di testing e la massimizzazione dell'adozione delle attività di IT.

INDICATORI DI COMPLESSITÀ DEL DOCUMENTO



★ Complessità organizzativa del documento



Numero processi L1 interessati
1

Tempo medio di lettura
20 minuti

Key control 231 applicati
6

Numero Approvazioni*
8

Schemi ISO integrati
2

* per Approvazioni si intendono Controlli di primo livello.



CAMPO DI APPLICAZIONE

- ASPI
- Società del Gruppo per cui ASPI svolge il service
- Società del Gruppo per i Sistemi Enterprise e Tech Foundations di cui alla procedura gestionale di gruppo Modello per l'adozione e gestione delle soluzioni IT di Gruppo
- Riferimento in materia per le Società del Gruppo

REVISIONE E PRINCIPALI MODIFICHE

Revisione n. 04:

- modifiche organizzative intervenute
- modifiche operative intervenute: disciplina del nuovo sistema per la richiesta delle change; sistematizzazione dei processi di change e release management; definizione dei criteri per la selezione delle modalità di delivery; specifica delle modalità di sviluppo agile, waterfall e ibrida; definizione delle attività di release management.

DESTINATARI

- DIDT
- Utenti Direzioni/Società Controllate in virtù del ruolo di Key User/RIA/RII
- Strutture IT delle Società Controllate

LINK UTILI

- Tool ITSM per la richiesta e gestione delle change;
- Applicativo GCS per la Gestione del Patrimonio Software.

INDICE

PREMESSA..... 4

1. TIPOLOGIA 4

2. IMPATTO..... 4

3. NATURA..... 4

1. GESTIONE DELLA RICHIESTA DI CHANGE PER UN SISTEMA IT 5

1.1 ANNULLAMENTO DELLE RICHIESTE DI CHANGE 7

1.2 MATRICE RACI PER LA FASE DI GESTIONE DELLE CHANGE..... 7

2. SOFTWARE SELECTION..... 8

3. PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SISTEMI 8

3.1 GATE 1 - CRITERI DI SELEZIONE MODALITÀ DI DELIVERY E GO / NO GO DECISION..... 8

3.2 GATE 2 - VERIFICA DISPONIBILITÀ RISORSE 9

4. PROGETTAZIONE E SVILUPPO IN MODALITÀ AGILE..... 10

4.1 SPRINT - DEFINIZIONE DEI REQUISITI, SVILUPPO, TEST, COLLAUDO E DEPLOYMENT..... 11

5. PROGETTAZIONE E SVILUPPO IN MODALITÀ WATERFALL..... 12

6. PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PROGETTI E SISTEMI CON METODOLOGIA IBRIDA..... 13

7. GESTIONE ATTIVITÀ DI TESTING 13

8. RELEASE MANAGEMENT..... 14

8.1 RELEASE MANAGEMENT – PREPARAZIONE..... 14

8.2 RELEASE MANAGEMENT – ESECUZIONE 15

8.3 MATRICE RACI PER LA FASE DI GESTIONE DI RELEASE MANAGEMENT..... 16

9. SISTEMI DI ARCHIVIAZIONE DOCUMENTALE E CODICE DI SVILUPPO SOFTWARE 17

10. ATTIVITÀ NECESSARIE PER LA MESSA IN ESERCIZIO E UTILIZZO/ADOPTION DELLE SOLUZIONI
 INFORMATICHE SVILUPPATE..... 18

11. DELEGA..... 18

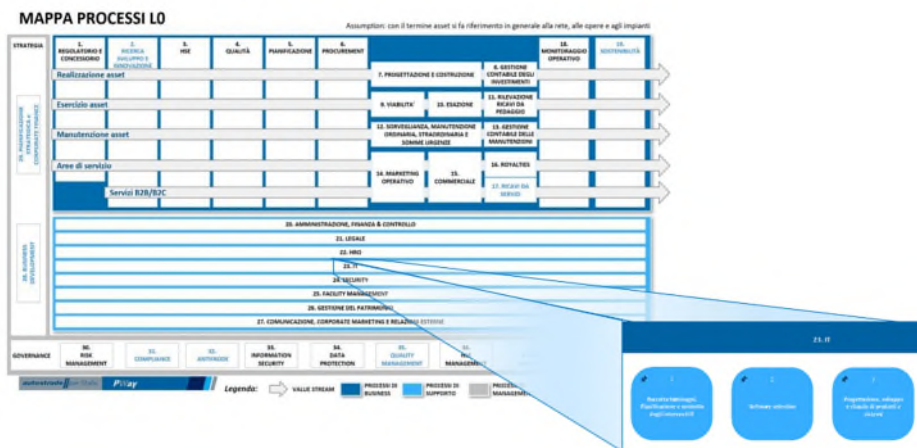
12. SIGLE E DEFINIZIONI 18

13. RIFERIMENTI 19

ALLEGATO 1 – KEY CONTROL 231 APPLICATI..... 21

PWay

RIFERIMENTO AL PROCESS MODEL



Gli standard di controllo trasversali sono richiamati nel Modello 231, Parte Speciale, sub. "Standard di controllo".
 Gli standard di controllo generali e specifici sono richiamati nel Modello 231, Parte Speciale, sub. Processo "IT", attività sensibile: - Raccolta fabbisogni, pianificazione e controllo degli interventi it - Esercizio di prodotti e sistemi

PREMESSA

Per change IT si intende “...aggiunta, modifica o rimozione di qualunque elemento possa avere effetto sui Servizi IT.” (ITIL Service Transition).

L’avvio di un nuovo Sistema IT è quindi un change IT. flussi autorizzativi sono invece disciplinati dalla Procedura gestionale *IT Demand e Portfolio Management*.

Per i Sistemi esistenti, le richieste di change vengono classificate secondo i criteri individuati di seguito.

1. TIPOLOGIA

- **Ordinaria:** riguarda attività standard o a supporto delle attività operative IT e di esercizio (es. patching, carico massivo di dati per un’applicazione specifica, censimento asset/HW, etc.);
- **Correttiva:** riguarda attività di fix per garantire il ripristino delle condizioni di normale funzionamento degli applicativi/infrastrutture, in genere è caratterizzata da un livello di priorità maggiore (es. riparazione HW, applicativo non risponde, etc.);
- **Evolutiva:** ha l’obiettivo di apportare delle evoluzioni agli applicativi o infrastrutture rispetto a requisiti funzionali/tecnici predefiniti; non riguarda il normale funzionamento dei sistemi/infrastrutture o attività di esercizio IT;
- **Emergenza:** richiede una gestione e implementazione immediata in quanto bloccante per l’erogazione del servizio associato al sistema IT

2. IMPATTO

Ad ogni applicativo o infrastruttura oggetto della richiesta (CI - Configuration Item) è associato un impatto, definito secondo la figura che segue; il livello di impatto associato ad uno specifico CI sarà una informazione presente nell’applicativo GCS¹ in un campo dedicato che sarà integrato con il tool ITSM², al fine di abilitare l’associazione automatica dell’impatto alla richiesta di Change. Laddove non sia possibile associare in automatico il livello di impatto, il RIA/RII sarà responsabile di valutare sulla base delle informazioni a sua disposizione il livello di impatto da associare alla richiesta di Change.

Impatto	Cluster	Definizione cluster
Alto	Applicativi Business Critical	Applicazioni aziendali il cui mancato funzionamento può comportare riflessi sui dati finanziari o disservizi all’utenza, quindi di particolare rilevanza per il business aziendale o per la conformità alla normativa cogente. In questa fattispecie rientrano applicazioni delle seguenti categorie:: -Applicazioni esposte sul web o che prevedono la fruizione da parte dell’utente esterno in una finestra H24; -Applicazioni che gestiscono il business aziendale con alto impatto su di esso o sulla conformità normativa, con particolare riferimento ad applicazioni appartenenti agli ambiti di sicurezza della viabilità ed esazione." -Applicativi ASPJ per cui un eventuale intervento può potenzialmente comportare erati calcoli aventi effetti sui dati finanziari della Società concernenti i pedaggi e sulla correlata informativa di carattere economico-finanziario diretta agli stakeholder oppure erate/ intempestive notizie di eventi legati al traffico con conseguenti possibili disservizi all’utenza autostradale.
	Applicativi Business Continuity	Applicativi la cui continuità operativa deve essere garantita secondo quanto previsto dalla BIA per la Business Continuity.
	Applicativi con dati classificati CONFIDENTIAL	Informazioni di particolare rilevanza/criticità, la cui eventuale divulgazione o diffusione non autorizzata all’esterno potrebbe avere un sensibile impatto sulle attività gestite da ASPJ o dai suoi clienti/partner oppure causare esposizione al rischio di danni di immagine, di eventuali azioni legali di tipo civile, penale o amministrativo. Le informazioni possono essere accedute, trattate e/o elaborate solo dal personale autorizzato, nel rispetto del principio di need to know. Nel caso in cui sia necessario consentire l’accesso alla documentazione a società esterne (dopo aver sottoscritto il Non Disclosure Agreement), occorre un’apposita autorizzazione formale dal Process Owner.
	Applicativi con dati classificati RESTRICTED	Informazioni di estrema rilevanza/criticità, la cui eventuale divulgazione o diffusione non autorizzata all’esterno potrebbe avere un grave impatto sulle attività gestite da ASPJ o dai suoi clienti/partner oppure causare elevata esposizione al rischio di danni di immagine, di eventuali azioni legali di tipo civile, penale o amministrativo. Le informazioni possono essere accedute, trattate e/o elaborate da un numero fortemente ristretto di personale autorizzato. Nel caso in cui sia necessario consentire l’accesso alla documentazione a società esterne (dopo aver sottoscritto il Non Disclosure Agreement), occorre un’apposita autorizzazione formale dal Process Owner.
Medio	Applicazioni con numero di utenti rilevante	Applicazioni che hanno un numero di utenti abilitati >= 500
Basso	Applicazioni che non rientrano nei cluster precedenti	N/A

3. NATURA

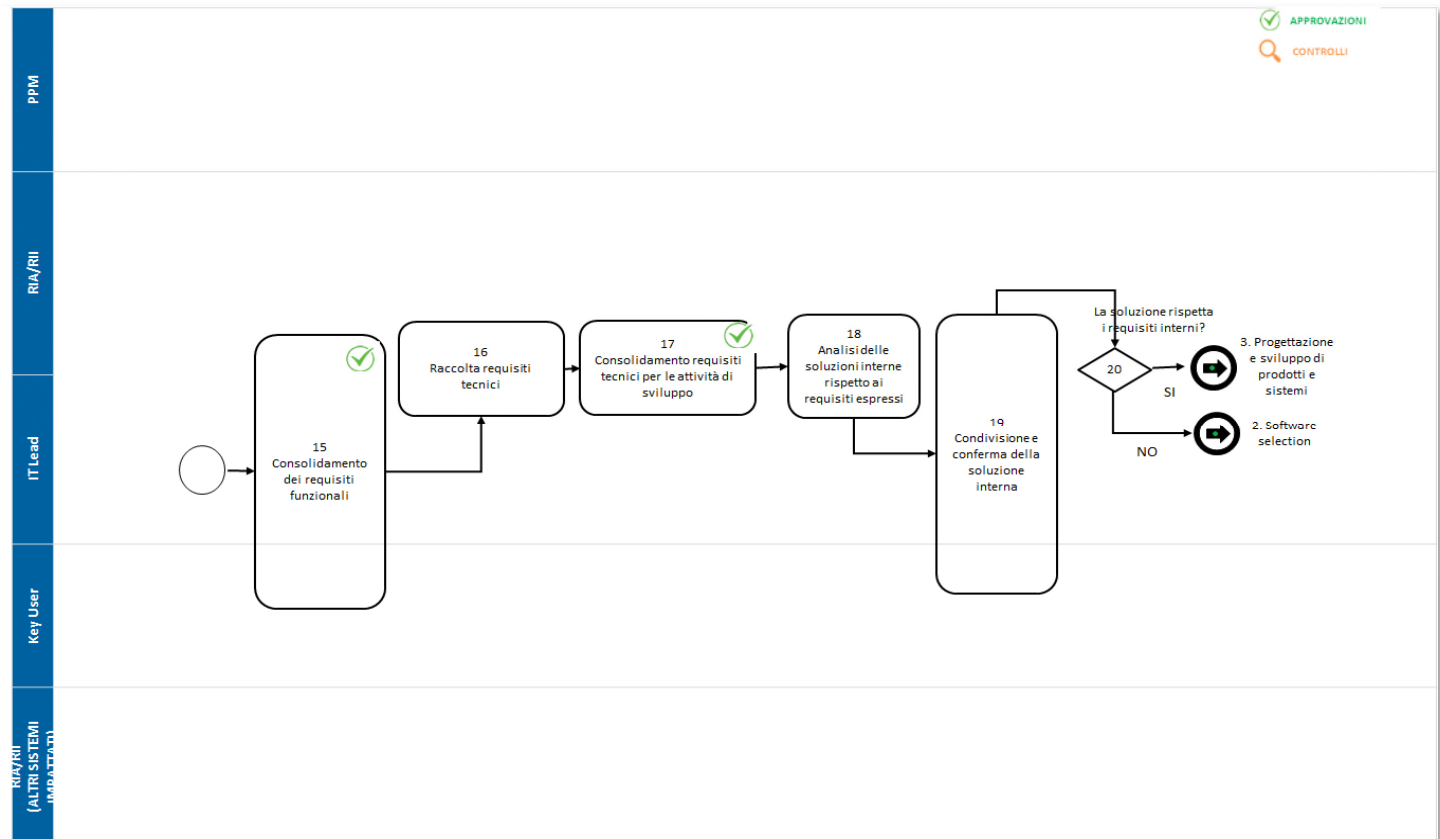
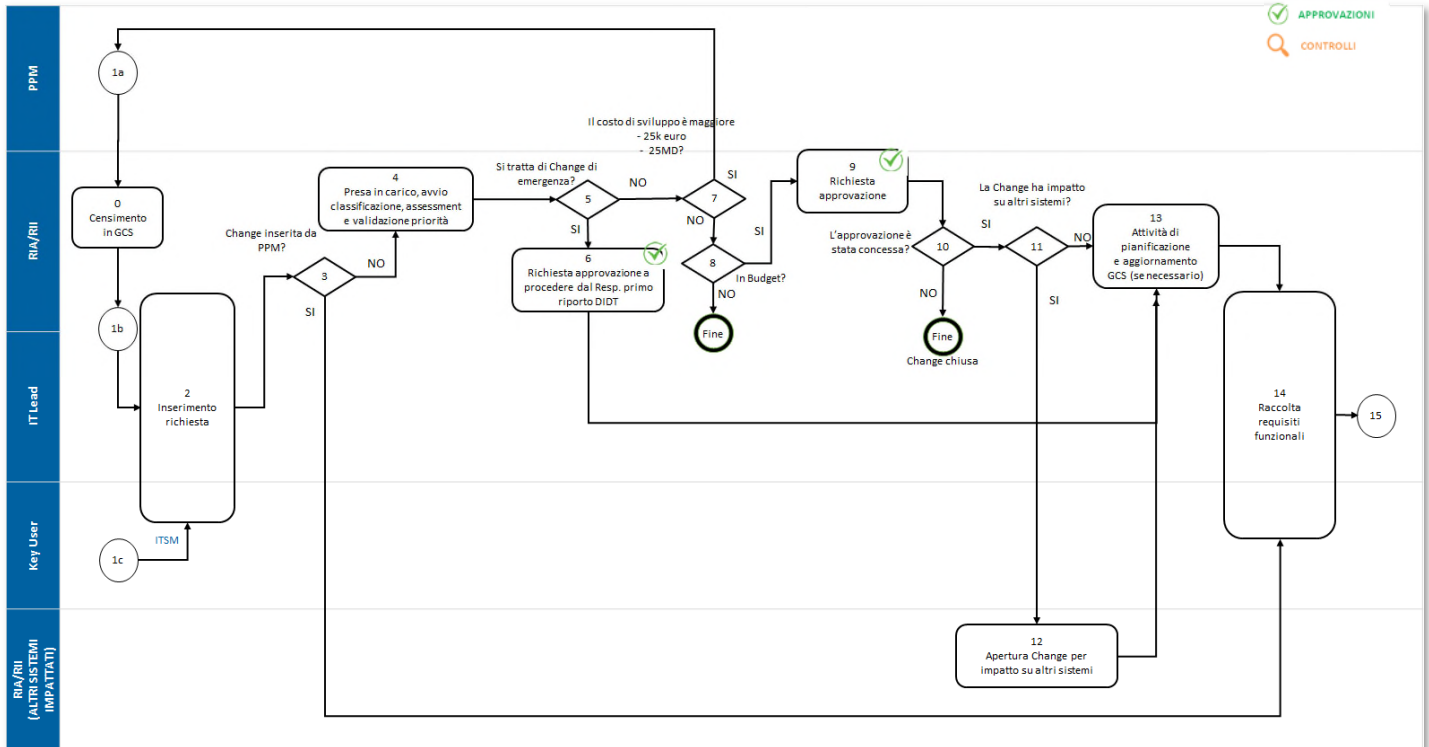
- **Applicativa:** riguarda Change con impatto sugli applicativi con modifiche ai processi o funzionalità di business;
- **Tech-Applicativa:** riguarda Change con impatto sugli applicativi ma senza apportare modifiche ai processi o funzionalità di business;

¹ Applicativo contenente l’elenco dei software per cui la Direzione IT e Digital Transformation eroga un servizio. Per ogni software sono memorizzati dati tecnici, tipologia del software, se i dati trattati sono rilevanti ai fini privacy, altri riferimenti aziendali, ecc. È gestito dalla struttura IT Asset Monitoring, operante nell’ambito del CTO.

² Tool per la gestione dei servizi IT (es. incident management, service request management, change request management, etc.).

- **Infrastrutturale:** riguarda Change con impatto sull'architettura infrastrutturale dell'ecosistema IT.

1. GESTIONE DELLA RICHIESTA DI CHANGE PER UN SISTEMA IT



(1a-1b-1c) Le esigenze IT, raccolte secondo quanto previsto dalla Procedura Gestionale “Demand e IT Portfolio Management”, sono censite e gestite attraverso:

- ✓ il tool di Project and Portfolio Management (PPM), laddove l’effort sia maggiore di 25 giorni / persona e/o il costo economico sia maggiore di 25.000,00 euro;
- ✓ il tool ITSM in tutti gli altri casi.

(2) Tutte le iniziative richiedono l’apertura di una richiesta di Change sul tool ITSM da parte del Key user/RIA/RII/IT Lead³.

(3) Se la richiesta di apertura Change proviene da un’iniziativa censita su PPM, la stessa dovrà essere inserita sul tool ITSM per le successive attività di release management (cap.4).

(4) La richiesta è presa in carico, verificata, analizzata, classificata e validata. In questa fase il RIA è supportato dalle strutture di CISO, CTO e CDO. Il RIA/RII potrà modificare (incrementandolo o diminuendolo) con 1 grado di libertà il livello di impatto associato al Configuration Item. La variazione del livello di impatto deve essere motivata e documentata.

(5) Se la Change è classificata come “Emergenza”, essa dovrà essere approvata dal RIA/RII e dal rispettivo primo riporto del Direttore DIDT. Per la gestione operativa delle emergenze si fa riferimento alla Istruzione Operativa Gestione Emergenze IT⁴.

(7) Il RIA/RII, responsabile del sistema interessato dalla richiesta, procede a stimare il costo e l’effort di implementazione. Se il costo di implementazione supera i 25k€ o l’effort è maggiore di 25 giorni/persona, la richiesta dovrà essere gestita secondo quanto previsto dalla Procedura Gestionale “Demand e IT Portfolio Management”. In questo caso il RIA/RII comunicherà al Richiedente che la richiesta sarà gestita con la suddetta modalità e provvederà alla chiusura sul tool ITSM. Se invece il costo di sviluppo è minore di 25k€ o 25MD si procederà ad attivare il processo di approvazione della richiesta rispetto al livello di impatto predefinito.

(9) Il RIA/RII verifica la disponibilità di budget; SGD monitora mensilmente lo stato delle coperture di budget previste. Con cadenza trimestrale DIDT verifica con Planning and Control l’avanzamento della pianificazione ed attua, eventualmente, le necessarie azioni correttive per prevenire il superamento dei limiti di budget.

Laddove non ci sia capienza la stessa dovrà essere gestita nell’ambito delle eventuali riprevisioni, per le cui tempistiche e attività si rimanda alla Procedura Gestionale di Gruppo Budget.

Q (9) (10) I livelli di approvazione dipendono dalla classificazione e dal livello di impatto associato alla richiesta di Change.

Di seguito si riporta una tabella di riepilogo per quanto concerne la fase di approvazione:

Modello di approvazione della change

IMPATTO		impatto Basso	Impatto Medio	impatto Medio	impatto Alto	Emergenza
TIPOLOGIA		Correttive Ordinarie Evolutive	Correttive Ordinarie Evolutive	Correttive Ordinarie Evolutive	Correttive Ordinarie Evolutive	Emergenza
NATURA		Applicativa Infrastrutturale Tech-applicative	Applicativa Infrastrutturale	Tech-applicative	Applicativa Infrastrutturale Tech-applicative	Applicativa Infrastrutturale Tech-applicative
Owner approvazione	RUA/RUI		✓		✓	
	RIA/RII	✓	✓	✓	✓	✓
	CISO				✓	
	Prima linea DIDT RIA/RII				✓	✓
	Planning & Control	Valuta in caso di extra-budget				

Esempi criteri di valutazione dell’ impatto Lista non esaustiva

- Livello di business criticality della soluzione oggetto di change
- Dipendenze esterne di altri sistemi potenzialmente impattati dalla change
- Impatto sulla business continuity in caso di fault dell’applicativo impattato
- Numero di utenti impattati dalla change
- Impatto sulle performance di altri dispositivi in caso di malfunzionamenti

✓ Responsabile per l’approvazione

Figura 1 – Tabella approvazioni richieste di change

³ Le richieste potranno essere inserite anche dal RUA/RUI.

⁴ Documento in via di formalizzazione.

Se la richiesta non viene approvata, il RIA/RII avviserà il Richiedente rispetto al rationale di rifiuto.

(11) Laddove dovessero esserci impatti su altri sistemi, il RIA/RII avviserà il/i RIA/RII del/i sistema/i impattato/i affinché provveda ad aprire le change necessarie. In caso di Change di emergenza, le change sui sistemi impattati dovranno ereditare la medesima classificazione.

(13) Se la richiesta viene approvata, si procede con l'attività di pianificazione. Il RIA/RII, ove necessario, procede all'aggiornamento dei dati in GCS.

(14) Raccolta dei requisiti funzionali.

(15) Per i requisiti di sicurezza informatica e privacy si rimanda a quanto disciplinato nel documento "Standard di sicurezza infrastrutturali per Applicazioni⁵" e nella istruzione operativa Identificazione, Aggiornamento e Revisione degli IT Application Controls. In questa fase viene coinvolto anche il CISO per eventuali contributi/definizione dei requisiti.

L'approvazione prevede il coinvolgimento del key user che, nel caso di sviluppo agile coincide con il Product Owner.

(16) Alla fase di redazione e validazione del documento finale dei requisiti tecnici per le attività di sviluppo partecipano anche CISO, CTO, CDO, i quali hanno il ruolo di supporto nell'analisi e di governance relativamente al rispetto degli standard definiti.

(18) Analisi e verifica se una delle soluzioni interne rispetta i requisiti richiesti.

(19) Nel caso fosse disponibile una soluzione interna che rispetti i requisiti richiesti, il RIA lo comunica al Key user/Richiedente e avvia il processo di selezione modalità di delivery, secondo quanto previsto dal cap.3.

1.1 ANNULLAMENTO DELLE RICHIESTE DI CHANGE

Le richieste di Change possono essere annullate in qualsiasi momento fino al rilascio in produzione.

Tale annullamento viene tracciato direttamente sul sistema. Laddove la change venga annullata dopo l'approvazione sarà cura del RIA/RII allegare la documentazione con evidenza delle motivazioni che hanno condotto all'annullamento (es. richiesta del RUA) e relativa approvazione da parte del Responsabile primo riporto DIDT.

1.2 MATRICE RACI PER LA FASE DI GESTIONE DELLE CHANGE

Attività	PPM	Key user	RIA/RII	RIA/RII (altri sistemi impattati)	Prima Linea RIA/RII	SGD	IT Lead	Prima linea direzioni	Planning & Control	CISO	RUA/RUI	CTO	CDO	DPO
Censimento in GCS del codice applicativo di change originata da PPM			A/R		I		I			I				
Inserimento richiesta di change su tool ITSM		R	A/R		I		R				R		R	
Verifica della richiesta, analisi, classificazione e validazione o modifica della proposta di priorità e definizione del livello di rischio		C	A/R	C	I		R			C	C		C	
Stima del costo di sviluppo della Change (se maggiore di 25KE o 25MD, la Change sarà gestita dal processo di Demand)		C	A/R	C	I		R				C		C	
Verifica copertura di budget			A/R		R	R	I	I	I		I		I	
Monitoraggio copertura di budget			I		I	A/R	I		R		I			
Approvazione della richiesta di change (per il dettaglio delle responsabilità si prega di fare riferimento allo schema riportato nella procedura)		I	A	R	R		C	I	I	R/C	R		R	
Se la richiesta non è stata approvata, si procede ad avvisare il richiedente rispetto al rationale di rifiuto e ad annullare la richiesta sul tool ITSM		I	A/R		R		I				I		I	
In caso di impatto su altri sistemi, apertura Change correlate		I	C	A/R	I		C			I	I		I	
Aggiornamento GCS, se necessario			A/R		I		I			I				
Pianificazione della Change		I	A/R	C	C		R			I/C	I	I/C	I/C	
Raccolta requisiti funzionali		R	A/R	C	I		R				C		C	I
Consolidamento requisiti funzionali		R	A/R	C	I		R			C	C	C	C	I
Raccolta requisiti tecnici/Consolidamento requisiti tecnici			A/R	C	I		R			R	I	R	R	R
Analisi soluzioni interne rispetto ai requisiti/Condivisione e conferma della soluzione interna/Avvio sw selection		R	A/R	C	I		R			R	R	R	R	R
Implementazione della Change		R	R	C	I		A			R	C	R	R	C
Verifica con il richiedente della soluzione di Change rilasciata/Chiusura change		R	A/R	I	I		R	I		C	R	C	C	C

⁵ Documento in fase di finalizzazione.

Legenda

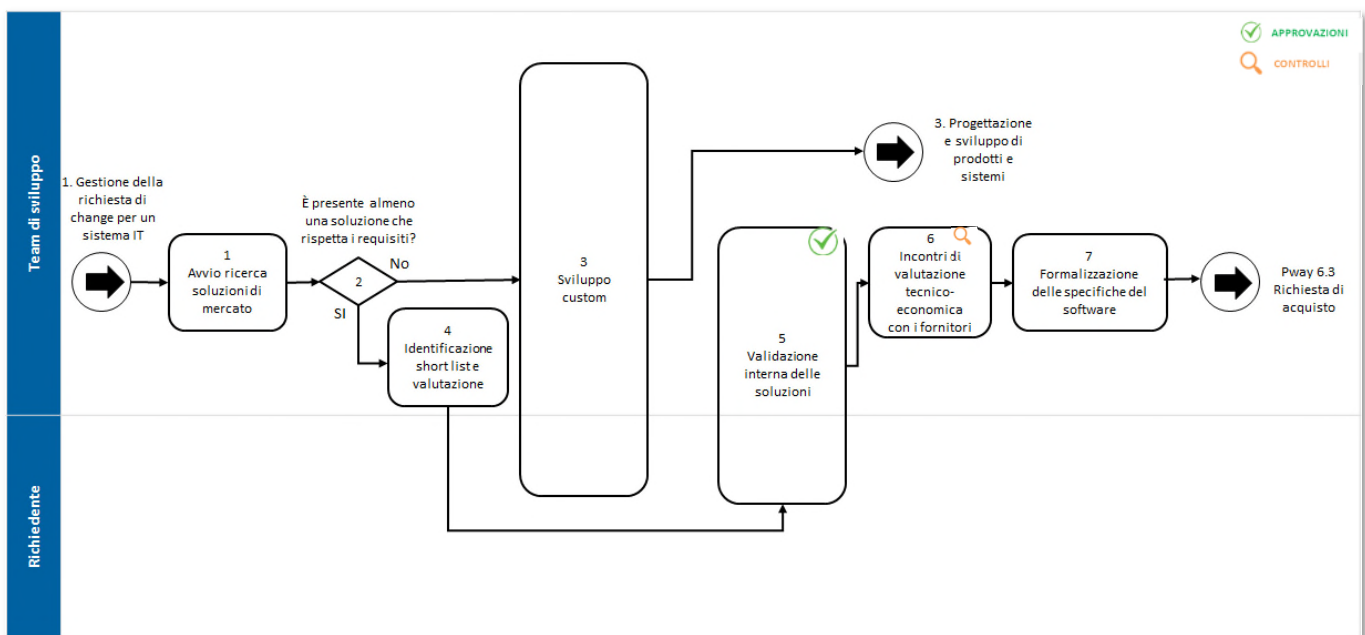
Responsible (R): è colui che esegue ed assegna l'attività;

Accountable (A): è colui che ha la responsabilità sul risultato dell'attività. A differenza degli altri ruoli, per ciascuna attività deve essere univocamente assegnato;

Consulted (C): è colui che supporta e collabora con il Responsible (R) per l'esecuzione dell'attività;

Informed (I): è colui che deve essere informato al momento dell'esecuzione dell'attività.

2. SOFTWARE SELECTION



(1) Avvio ricerca soluzione di mercato.

(3) Se non è disponibile una soluzione sul mercato che rispetti i requisiti richiesti, si procede con uno sviluppo custom.

(4) Identificazione e selezione soluzione di mercato – identificazione short list e valutazione soluzioni software.

(5) Tale validazione, che prevede anche il coinvolgimento di CISO, CTO e CDO, avviene nel rispetto dei criteri architetture, tecnici e di sicurezza informatica.

(6) (7) Tali risultanze, che saranno utilizzate anche come input per la formalizzazione della Richiesta di acquisto (RdA), vengono condivise con la competente struttura Acquisti⁶. In particolare, la Struttura IT competente supporta Acquisti nell'individuazione dei criteri oggettivi rispetto alla fornitura / prestazione da acquisire, nella selezione dei fornitori e delle offerte, nella individuazione dei criteri di valutazione tecnica dei soggetti a cui affidare gli incarichi specialistici e del processo di controllo dell'esecuzione del contratto specifico, affinché lo stesso si attui conformemente ai requisiti di tempo, di costo e di qualità, nonché in rispetto ai requisiti normativi correlati, svolgendo le attività individuate precedentemente nei flowchart.

3. PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SISTEMI

Di seguito sono identificati i principali criteri per la definizione delle modalità di sviluppo.

3.1 GATE 1 - CRITERI DI SELEZIONE MODALITÀ DI DELIVERY E GO / NO GO DECISION

⁶ Per il dettaglio si rimanda alle procedure gestionali "Acquisizione di forniture di beni, prestazioni di servizi e professionali" e "Affidamento contratti pubblici di lavori, servizi e forniture" di ASPI.

Stabilisce un criterio fortemente raccomandato per la selezione della adeguata modalità di delivery: se una iniziativa appartiene ad un progetto più ampio svolto in modalità Agile o Waterfall, allora anche l’iniziativa ad esso associata dovrà svolgersi nella stessa modalità (Agile o Waterfall); le eccezioni a questo criterio devono essere formalmente giustificate e documentate. La modalità Ibrida non è condizionante.

- **Criteri valutativi:** sono criteri che forniscono delle indicazioni rispetto alle caratteristiche del progetto per identificare la migliore modalità di delivery da adottare rispetto le caratteristiche dell’iniziativa:
 - **Intensità coinvolgimento del business richiesto:** se intenso, l’approccio Agile è preferibile. Altrimenti, se moderato, è raccomandato un approccio Waterfall. Qualora l'intensità di coinvolgimento del business sia di incerta determinazione si può considerare una modalità Ibrida;
 - **Chiarezza degli obiettivi di lavoro:** se è necessario un approccio al progetto basato sulla 'sperimentazione e la verifica' per la mitigazione del rischio è preferibile un approccio Agile. Altrimenti, se gli obiettivi di lavoro sono chiaramente definiti in partenza, è raccomandato un approccio Waterfall. La modalità Ibrida è consigliata quando queste due condizioni non sono chiaramente identificabili a priori;
 - **Sviluppo soluzione su filiere di sviluppo moderne (e.g. cloud):** raccomandato approccio Agile;
 - **Sviluppo soluzione su piattaforme legacy legate a processi di sviluppo tradizionali:** raccomandato approccio Waterfall;
 - **Iniziative di tipo Data:** se il focus è lo sviluppo di soluzioni dati per l’*insight generation* e abilitazione *use case* di business, è raccomandato adottare un approccio Agile. Se il focus è lo sviluppo di abilitatori tecnologici, è preferibile l’adozione di un approccio Waterfall; la modalità Ibrida è consigliata quando queste due condizioni non sono chiaramente identificabili a priori.

Tipologia di criterio: ● Obbligatorio + Indicativo – ma non vincolante

Gate	Dimensioni analizzate	Agile	Waterfall	Hybrid	
Gate 1	Appartenenza ad un macro progetto	Parte di un progetto più ampio svolto in modalità Agile? ●	Parte di un progetto più ampio svolto in modalità Waterfall? ●		
Caratteristiche del progetto	Criteri valutativi	Intensità coinvolgimento del Business ¹	Livello di coinvolgimento del Business intenso? +	Livello di coinvolgimento del Business moderato? +	Coinvolgimento variabile a seconda delle fasi del progetto? +
		Chiarezza obiettivi e perimetro di lavoro	Iniziative innovative, gestite con approccio "trail and fail"? +	Iniziative con obiettivi e perimetro di lavoro definiti? +	Requisiti parzialmente chiari ma con possibilità di cambiamento in base ai feedback? +
		Sviluppo iterativo	E' richiesto un feedback continuo dagli utenti o lo scenario business è incerto? +	La struttura del lavoro è fissa e cadenzata a priori? +	La struttura è fissa ma si ha necessità di rivedere le richieste periodicamente? +
		Piattaforma Cloud vs. Legacy	Presenza di filiere moderne di sviluppo per la delivery Agile? +	Piattaforme legacy legate a processi di sviluppo tradizionali? +	
		Iniziative Data	Iniziativa Data con focus su insight generation e use case di business? +	Iniziativa Data con focus su sviluppo di abilitatori tecnologici? +	Iniziativa pianificata ma aperta a nuove possibilità fornite dai feedback? +
SELEZIONE DEL MODELLO DI SVILUPPO					

Figura 2 - Criteri di selezione modalità di delivery

3.2 GATE 2 - VERIFICA DISPONIBILITA' RISORSE

Definita la modalità di delivery ottimale seguendo le raccomandazioni del punto precedente, il secondo gate richiede che il RIA verifichi la disponibilità minima necessaria delle risorse per l’avvio delle attività progettuali. In particolare la disponibilità documentata degli stakeholder coinvolti nel progetto è condizione necessaria per l’avvio delle attività progettuali. Nel caso in cui questo criterio non dovesse essere soddisfatto in fase di avvio, sarà necessario ripianificare l’iniziativa.

Go/ no go decision

Gate 2

Disponibilità risorse vs effort minimo richiesto

I ruoli identificati hanno sufficiente capacity per le attività di progetto?

SI ➤ Confermo piano

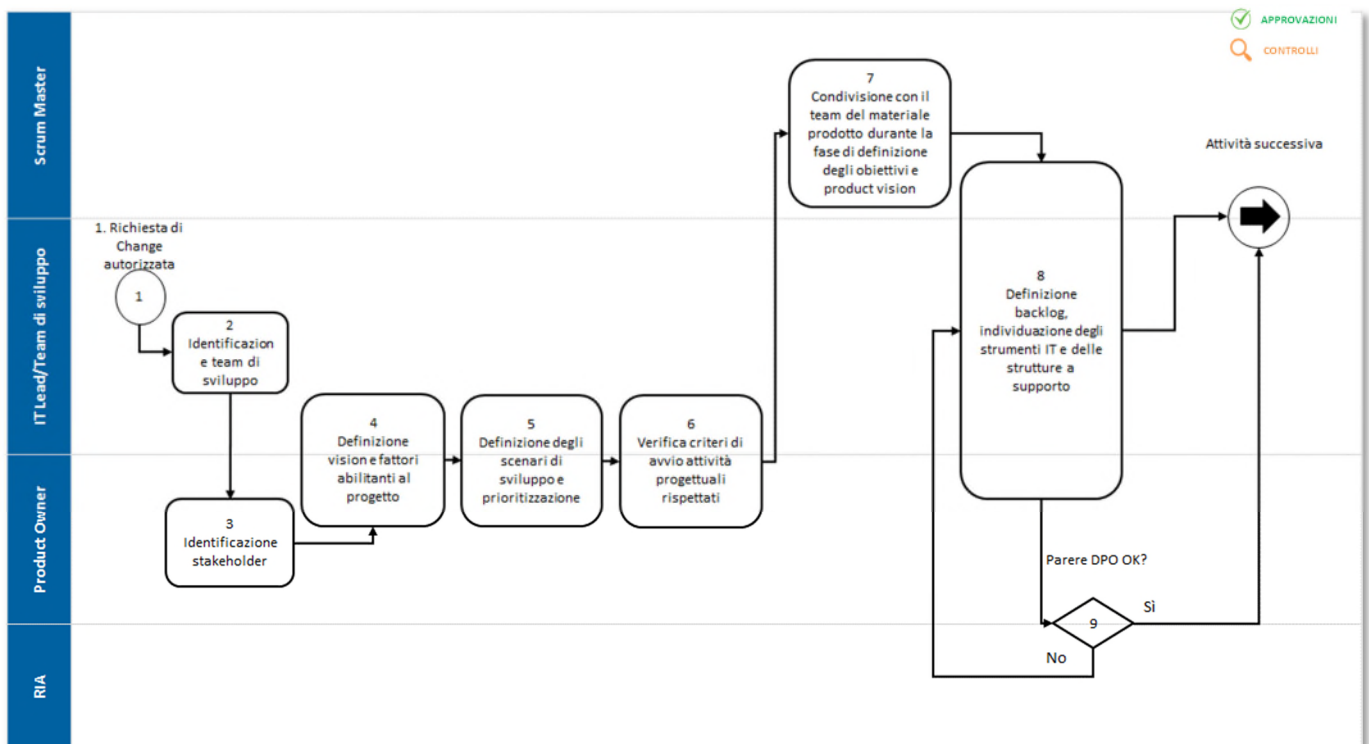
No ➤ Posticipo piano

1. Intenso: PO min 50%, Bus. Expert min 20%, Testers min 20% fase di test

Figura 3 – Criteri di Go/No Go decision di avvio progettualità

4. PROGETTAZIONE E SVILUPPO IN MODALITÀ AGILE

INCEPTION (SPRINT ZERO) - DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI E PRODUCT VISION



- (1) Il processo prende avvio a seguito della richiesta di change autorizzata secondo quanto previsto dal cap. 1.
- (2) Identificazione del team di lavoro da coinvolgere nei workshop.
 Il team di lavoro deve obbligatoriamente identificare la figura del Product Owner⁷.
 Il team di lavoro deve, inoltre, obbligatoriamente per i nuovi sviluppi e secondo la valutazione del Product Owner e/o dell'IT Lead per le change evolutive, comprendere nella fase iniziale e fino a quando necessario:
- Organizzazione per la valutazione di eventuali impatti sui processi;
 - il team CISO per la valutazione degli aspetti legati alla CyberSecurity (**principi di progettazione Security by Default/Design**);
 - il team CTO per la definizione degli aspetti architetturali;
 - il team del CDO per gli aspetti legati alla Data Architecture/Governance.
- (5) Definizione degli scenari di prodotto e priorità che andranno ad alimentare il backlog Agile;
- (6) Verifica del rispetto dei criteri di avvio progetto secondo il framework di Go/No Go decision definito nella Figura 3 che precede;
- (8) Definizione backlog, individuazione degli strumenti IT e delle strutture con cui collaborare. I team di CTO, CDO e CISO definiscono i requisiti/user story non funzionali da inserire in backlog. **Il backlog deve obbligatoriamente prevedere la progettazione e l'implementazione dei KPI di adoption.**
- (9) Il Product Owner, in collaborazione con il RIA, nel caso in cui il cambiamento sia ritenuto necessario e la richiesta di modifica riguardi un'applicazione contenente dati personali oppure la modifica sia tale per cui l'applicazione implichi il trattamento di dati personali, deve comunicarlo al Responsabile Utente dell'Applicazione; quest'ultimo, (in collaborazione con il Data Process Owner del Trattamento Dati Personali impattato, qualora non coincidenti), con il supporto della struttura Data Privacy della propria Società e in accordo con la struttura Data Privacy di ASPI (laddove non coincidenti), procede a:
- definire l'associazione dell'applicativo ad uno o più Trattamenti (nel caso in cui sia necessario definire un nuovo Trattamento, sarà responsabilità del Responsabile Utente dell'Applicazione, in accordo con il Data Owner/Data

⁷ Figura individuata nell'ambito della struttura richiedente la richiesta di change lato business.

Process Owner, laddove non coincidenti, informare il DPO, per l'aggiornamento complessivo dell'elenco dei trattamenti effettuati nell'ambito delle proprie competenze);

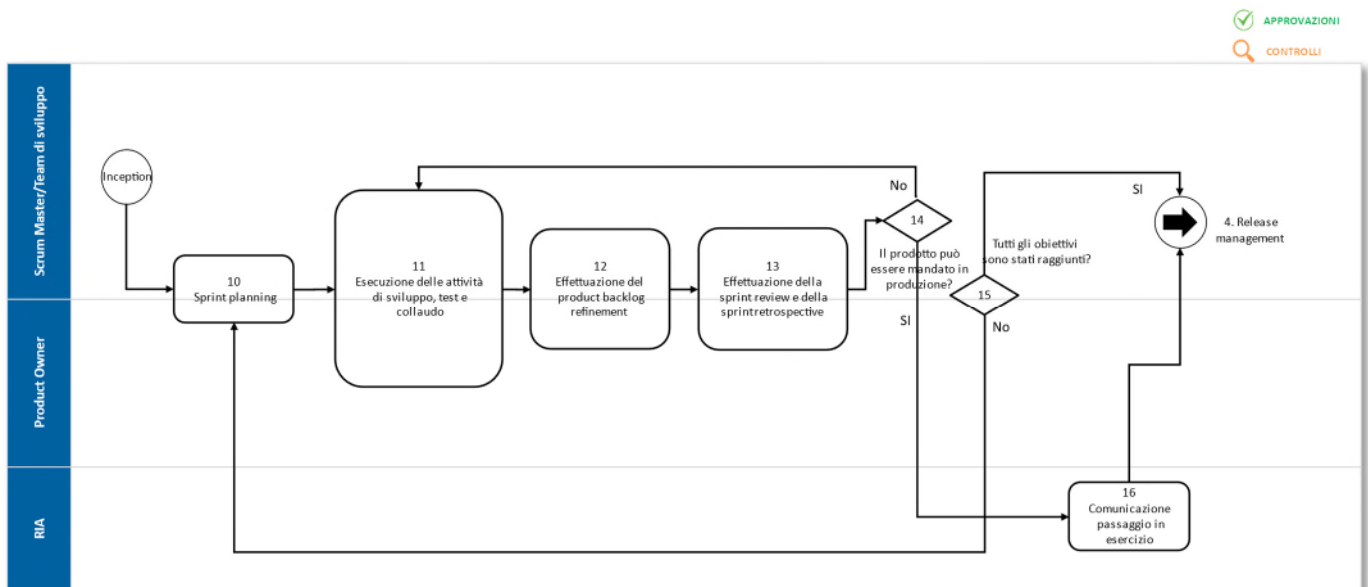
- valutare l'impatto e i rischi correlati alla tipologia di dati trattati (si veda la procedura gestionale di Gruppo DPIA-DPRA).

Il RIA provvede ad aggiornare, laddove necessario, l'applicativo "Gestione patrimonio software ed elementi infrastrutturali" con l'elenco dei trattamenti associati.

Il RUA può delegare tali attività al PO, rimanendone comunque responsabile.

La valutazione positiva del DPO è condizione necessaria per l'avvio delle attività di sviluppo.

4.1 SPRINT - DEFINIZIONE DEI REQUISITI, SVILUPPO, TEST, COLLAUDO E DEPLOYMENT



(10) Pianificazione dello sprint (includere la pianificazione delle attività per l'esecuzione dei test garantiti e la produzione del documento "Esito dei test" come descritto nel paragrafo 3.5 "Gestione attività di testing" nel rispetto delle caratteristiche dell'iniziativa).

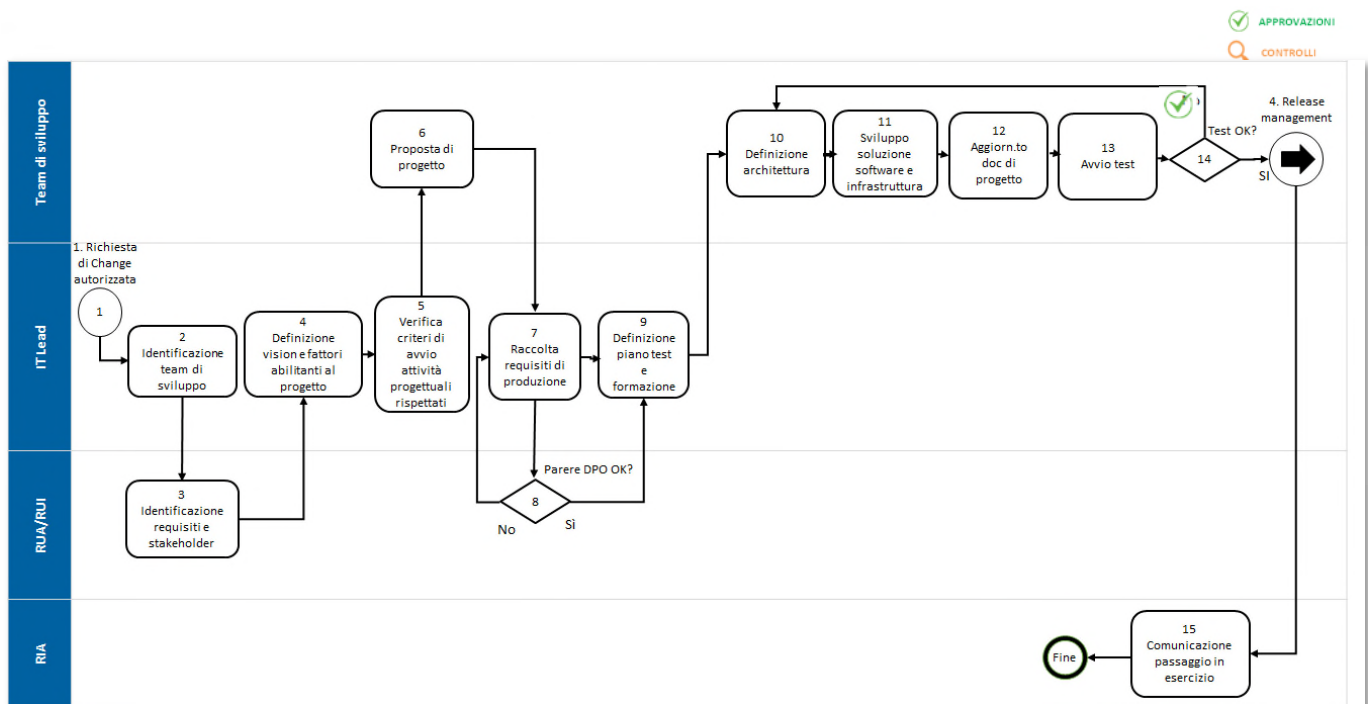
(11) Esecuzione attività di sviluppo/ test.

(14) Se il prodotto può essere rilasciato, avviare procedure di rilascio secondo quanto previsto al cap. 4. In caso contrario si continuano le attività di sviluppo, test e collaudo;

(15) Comunicazione passaggio in esercizio e aggiornamento dell'applicativo "Gestione patrimonio software ed elementi infrastrutturali" e CMDB.

(16) Se tutti gli obiettivi sono stati raggiunti o sono stati conclusi gli sviluppi si procede alla chiusura della stanza Agile.

5. PROGETTAZIONE E SVILUPPO IN MODALITÀ WATERFALL



(2) Identificazione del team di sviluppo da coinvolgere nel progetto.

Il team di lavoro deve comprendere nella fase iniziale e fino a quando necessario:

- Organizzazione per la valutazione di eventuali impatti sui processi;
- il team CISO per la valutazione degli aspetti legati alla CyberSecurity (principi di progettazione Security by Default/Design);
- il team CTO per la definizione degli aspetti architetturali;
- il team del CDO per gli aspetti legati alla Data Architecture/Governance.

(3) Identificazione dei requisiti e degli stakeholder da coinvolgere nel progetto; in particolare il Responsabile Utente (RUA/RUI) definisce i requisiti funzionali e ricomprende nella fase iniziale e fino a quando necessario Organizzazione per la valutazione di eventuali impatti sui processi.

(5) Verifica del rispetto dei criteri di Go/No Go decision adottando il framework definito nella Figura 3 che precede.

(6) Preparazione del kick-off per la validazione della proposta e piano di progetto.

(7) Raccolta e definizione dei requisiti (e specifiche infrastrutturali); **i requisiti devono obbligatoriamente prevedere la progettazione e l'implementazione dei KPI di adoption.**

(8) Il RIA, nel caso in cui il nuovo sviluppo o la richiesta di modifica riguardi un'applicazione contenente dati personali oppure la modifica sia tale per cui l'applicazione implichi il trattamento di dati personali, deve comunicarlo al Responsabile Utente dell'Applicazione; quest'ultimo, (in collaborazione con il Data Process Owner del Trattamento Dati Personali impattato, qualora non coincidenti, con il supporto della struttura Data Privacy della propria Società e in accordo con la struttura Data Privacy di ASPI (laddove non coincidenti), procede a:

- definire l'associazione dell'applicativo ad uno o più Trattamenti (nel caso in cui sia necessario definire un nuovo Trattamento, sarà responsabilità del Responsabile Utente dell'Applicazione, in accordo con il Data Owner/Data Process Owner, laddove non coincidenti, informare il DPO, per l'aggiornamento complessivo dell'elenco dei trattamenti effettuati nell'ambito delle proprie competenze).
- valutare l'impatto e i rischi correlati alla tipologia di dati trattati (si veda la procedura gestionale di Gruppo DPIA-DPRA).

Il RIA provvede ad aggiornare, laddove necessario, l'applicativo "Gestione patrimonio software ed elementi infrastrutturali" l'elenco dei trattamenti associati.

La valutazione positiva del DPO è condizione necessaria per l'avvio delle attività di sviluppo.

(9) Pianificazione dei test (includere le attività per l'esecuzione dei test garantiti e la produzione del documento "Esito dei test" come descritto nel paragrafo 3.5 che segue).

(11) (12) Avvio attività di sviluppo (Sviluppo software e infrastrutture, aggiornamento documenti di progetto e rilascio del codice sorgente e del software in ambiente di test).

(13) Esecuzione dei test, secondo le best practices applicabili, insieme al Key User/Richiedente. Rispetto alle caratteristiche delle iniziative descritte nel paragrafo “Gestione attività di testing” potrebbe essere necessario produrre il documento “Esito dei test”. Se l’esito dei test è negativo, si torna alla fase di progettazione e sviluppo (11)(12).

(14) Se l’esito dei test è positivo, è possibile procedere al rilascio della soluzione secondo quanto previsto dal cap. 4.

(15) Comunicazione passaggio in esercizio e aggiornamento dell’applicativo “Gestione patrimonio software ed elementi infrastrutturali” e CMDB.

6. PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PROGETTI E SISTEMI CON METODOLOGIA IBRIDA

Le fasi relative a questa metodologia, che adotta elementi di sviluppo Agile e Waterfall combinati, sono determinate dalle specificità di ciascun progetto.

Quando si adotta questa metodologia devono comunque essere rispettate le indicazioni riportate per la corrispondente fase Agile o Waterfall (es.: identificazione del Team, censimento GCS, coinvolgimento del DPO, etc.).

7. GESTIONE ATTIVITÀ DI TESTING

I principi per le attività di testing hanno l’obiettivo di definire le caratteristiche delle iniziative, valide sia per progetti Agile che Waterfall, per le quali è necessario produrre la documentazione formale di “Esito dei test” per verificare l’esecuzione delle attività e responsabilizzare gli IT lead (o test manager) al fine di garantire la qualità nel rilascio della soluzione sviluppata.

Gli ambienti di sviluppo e di test sono separati per ridurre i rischi di accesso non autorizzato o di modifiche all’ambiente operativo. L’ambiente di test sarà allineato all’ambiente di produzione.

Le condizioni progettuali per cui è necessario produrre il documento di “Esito dei test” sono le seguenti:

- Impatto di progetto: Medio/Alto
- # di utenti impattati: >50
- Livello di impatto sugli utenti: Medio/Alto

Le informazioni sono riportate all’interno del modello BIA accessibile dal tool PPM.

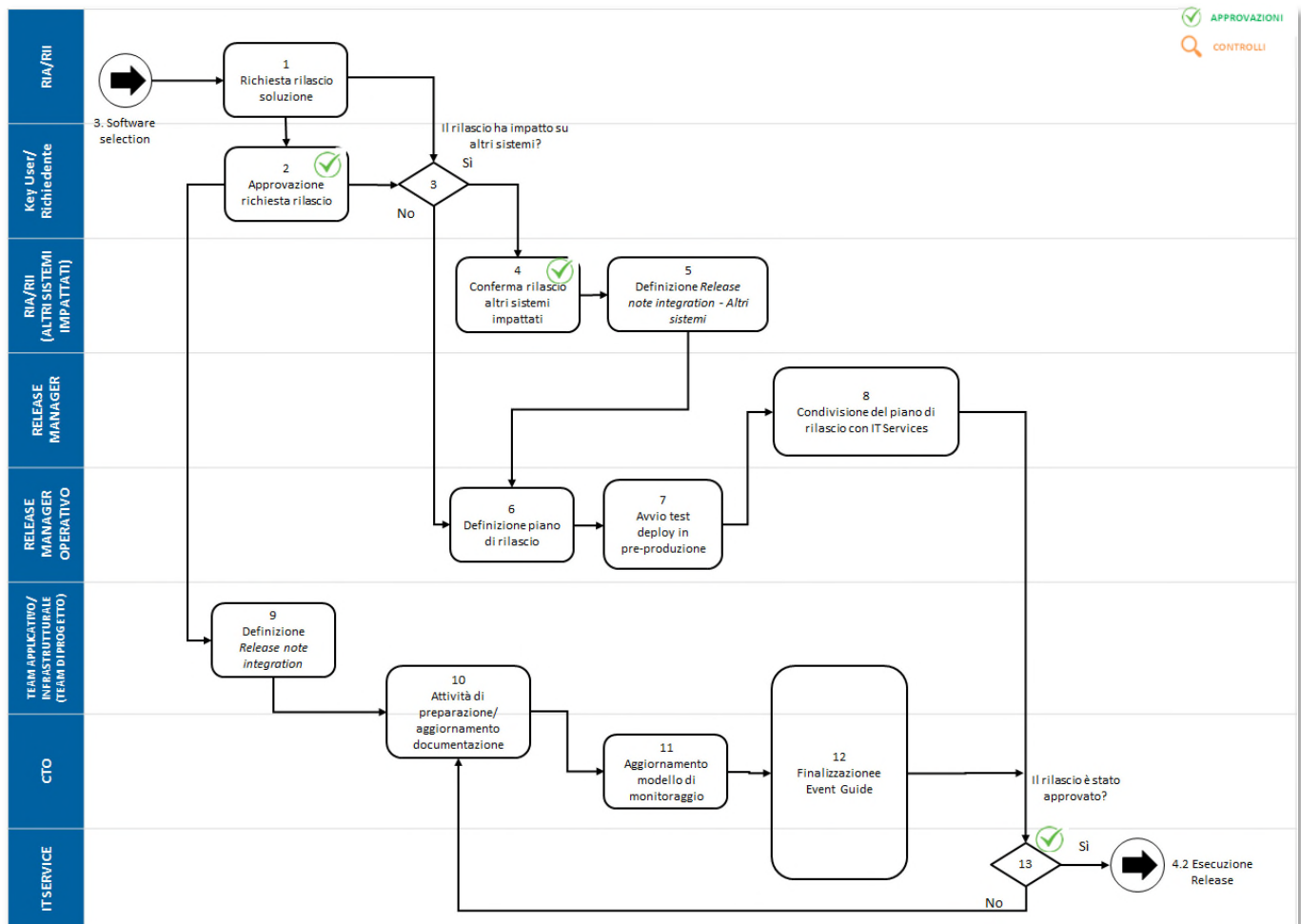
Se un progetto è identificato come eleggibile alla produzione del documento di “Esito di test”, in fase di pianificazione dovranno essere previste anche le attività per l’esecuzione dei test garantiti dal documento:

- Integration test
- Regression test
- User Acceptance test
- Performance test
- Security test

L’esito dei test dovrà essere riportato all’interno del documento “Esito dei test” con la data di esecuzione del test e la firma del responsabile (IT lead o test manager) che ne certifica il risultato.

8. RELEASE MANAGEMENT

8.1 RELEASE MANAGEMENT – PREPARAZIONE



(1) L'IT Lead, nell'ambito del Team di progetto, verifica il completamento delle attività di sviluppo e l'adempimento delle attività propedeutiche alla fase di rilascio per richiederne l'avvio; laddove siano previste attività di change su altri sistemi, si assicura che le stesse siano completate o che, comunque, lo stato di avanzamento non sia ostativo al rilascio.

Il RIA/RII richiede il rilascio della soluzione.

(2) L'approvazione avviene nel rispetto dei criteri di soddisfazione rispetto alla qualità dei test svolti e al perimetro di sviluppo raggiunto in relazione agli obiettivi iniziali.

(4) Il RIA/RII verifica che gli altri RIA/RII impattati dalla change siano pronti al rilascio e ne coordina l'attività per questo aspetto. (Progettualità e Change correlate).

(6) Definizione e conferma del piano di rilascio. Esso ricomprende:

- la gestione di eventuali sovrapposizioni;
- la verifica di impatto su altre iniziative, compresa la verifica di impatti sui sistemi esterni;
- l'effort completamento produzione;
- l'aggiornamento della documentazione preliminare al rilascio;
- la verifica del completamento check-list (tra cui requisiti, controllo di qualità, configurazione, UX, test e formazione).

(7) Avvio test deploy in ambiente di preproduzione della soluzione.

(9) Predisposizione del documento *Release note integration*

(10) Qui di seguito i principali elementi della documentazione obbligatoria da preparare per il rilascio:

- Redazione Manuale utenti;
- Verifica Esito dei test;
- Aggiornamento doc. applicativa e prerequisiti di monitoraggio;
- Aggiornamento doc. di esercizio e prerequisiti di monitoraggio (SLA/OLA).

Le principali attività svolte in tale fase sono:

- verifica della checklist *“messa in esercizio e utilizzo/ adoption soluzioni”*;
- invio della comunicazione a DIDT/SGD per aggiornare la mappatura dei processi PWay di livello 2 sul livello di digitalizzazione del processo impattato (aggiornamento del c.d. Digital Coverage);
- esecuzione della formazione per utenti e Service Desk;
- aggiornamento del backup.

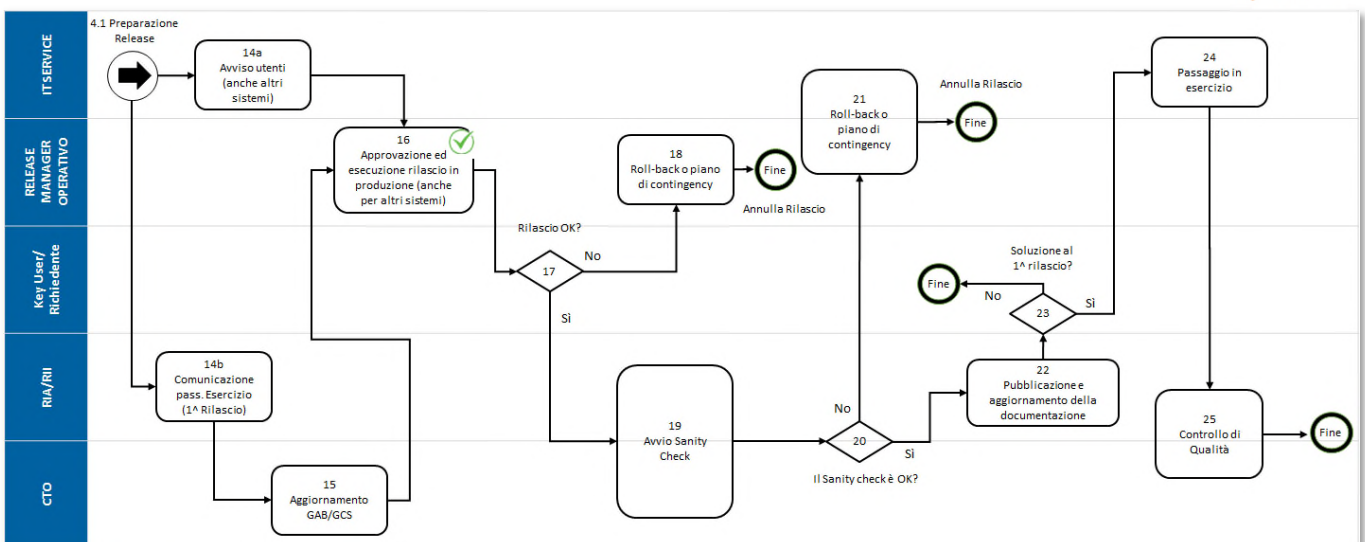
La lista completa delle attività preliminari al rilascio è disponibile anche nella Figura 4 *“Checklist messa in esercizio e utilizzo/adoption delle soluzioni”* del cap. 10 *“Abilitazione alla messa in esercizio e utilizzo/adoption delle soluzioni”* che segue.

(12) Verifica delle attività e documentazione preliminare al rilascio.

In caso di esito negativo, il processo è bloccato fino al completamento delle attività e della documentazione preparatoria al rilascio. Per le attività o documentazioni identificate come *“da eseguire se necessarie”*, in caso di rilasci successivi al primo, è responsabilità dell’owner della verifica, indicato in fig 4. Cap.10, di valutare questa necessità e di richiedere l’esecuzione dell’attività o l’aggiornamento del documento. In caso di non disponibilità della documentazione (e.g., per urgenza del rilascio), l’autorizzazione a procedere al rilascio deve essere condivisa e approvata dal Richiedente della change o owner del progetto (RUA/RUI o, in caso di impossibilità, prima linea del RIA/RII).

In caso di esito positivo si procede con la fase successiva di *“Esecuzione”*.

8.2 RELEASE MANAGEMENT – ESECUZIONE



(14b) Il RIA comunica a Gestione Patrimonio Software (operante nell’ambito del CTO) la data di passaggio in esercizio. Convenzionalmente la data corrisponde a quella di presa in carico da parte del Release Manager. Quest’ultimo è poi responsabile della verifica della presenza di questo dato in GCS e non può procedere alla presa in carico in caso di assenza.

(14a) Avviso degli utenti da parte di IT services di eventuali indisponibilità dei sistemi dovuti all’imminente rilascio, in caso di change su sistemi esistenti, o della disponibilità di una nuova soluzione, in caso di innovazioni.

(15) Popolamento del dato relativo alla data di rilascio sul sistema di censimento patrimonio Software/GCS (e/o aggiornamento delle informazioni rispetto alle Change apportate dal nuovo rilascio).

(16) Tale approvazione avviene da parte del Release Manager, previa consultazione dei Release Manager Operativi dei sistemi impattati.

(17) La validazione è effettuata dal Key user/richiedente di business, previo opportuni controlli sulle funzionalità principali.

(18) (21) Se il rilascio ha esito negativo, si procede con le attività di roll-back o implementazione del piano di contingency ed il rilascio è annullato.

(19) Se il rilascio ha esito positivo, RIA/RII avvia l'attività di Sanity-check sulla soluzione rilasciata (controlli e test non formali sul corretto funzionamento della soluzione).

(22) Pubblicazione documentazione di rilascio aggiornata e condivisa in precedenza con IT Service (es., documentazione di esercizio, modello di monitoraggio, documentazione applicativa, etc.) e attivazione del sistema di backup.

(24) In caso di esito positivo al primo rilascio, si procede a comunicare ufficialmente il passaggio in esercizio agli utenti impattati.

(25) È definito e attivato da RIA/RII un periodo post rilascio di controllo di qualità del sistema, per una durata congrua e comunque non inferiore a 2 settimane per i primi rilasci. Tale periodo è finalizzato all'esecuzione di attività di identificazione degli *incident* e *fix* di eventuali bug emersi nella fase immediata di post-rilascio; tale misura è adottata a garanzia della qualità della soluzione rilasciata.

La documentazione rilevante (es. manuali tecnici, manuali utente, procedure, etc.) sarà aggiornata a seguito dell'implementazione della change.

La change è chiusa dal RIA.

8.3 MATRICE RACI PER LA FASE DI GESTIONE DI RELEASE MANAGEMENT

Attività	Key user /Richiedente	Release mgr	Release mgr oper.	IT lead	RIA/RII altri sistemi	RIA/RII	Team sviluppo	IT Services	IT Operations	IT Config/ Monitoring	Resp. gest. patrim. SW
Richiesta di rilascio in produzione	I	I	I	R	I	A/R	I				
Verifica del completamento delle attività di sviluppo e adempimento delle attività preliminari al rilascio	I	I	I	A/R	I	R	R				
Approvazione della richiesta di rilascio in produzione	A/R	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
Approvazione avvio del rilascio rispetto a criteri di soddisfazione qualità dei test e perimetro di sviluppo raggiunto rispetto agli obiettivi iniziali	A			C	I	C	C				
Conferma approvazione al rilascio anche da parte dei team IT di altri sistemi	I	C	I	I	A/R	R	I				
Produzione del documento di Release note	I	C	C	A/R	C	R	R	I	I	I	
Produzione del documento di Release note integration	I	C	C	C	A/R	C	C	I	I	I	
Definizione piano di Rilascio	I	A	R	I	I	I	I	C	I	I	
Avvio test deploy in ambiente di preproduzione della soluzione	I	A	R	C	C	C	C	I	I	I	
Condivisione piano di rilascio vs IT Service		A/R	R	I	I	I	I	C	I	I	
Verifica delle attività e documentazione preliminare al rilascio	R	I	I	R	I	R	R	A/R	R	R	
Approvazione per procedere al rilascio	I	I	I	I	C	I	I	A/R	C	C	
Avviso utenti di potenziali impatti sul rilascio	I	I	I	I	C	C	I	A/R	I	I	
Comunicazione data di rilascio in esercizio	I	I	I	I	I	A/R	I	I	I	I	I
Aggiornamento GAB/GCS	I	I	I	I	I	R	I	I	I	R	A/R
Approvazione ed esecuzione rilascio in produzione		A	R	I	I	I	I	I	I	I	
Validazione da parte del referente di business dell'esito del rilascio	A/R	I	A	C	I	C	C	I	I	I	
Esecuzione Roll-back/Piano di contingency	I	A	R	R	R	R	R	R	R	R	
Feedback positivo dei referenti di business - Avvio delle attività di sanity-check da parte dei responsabili IT	I	C	C	R	R	A/R	R	R	R	I	
Sanity-check OK - (solo in caso di primo rilascio) - Comunicazione passaggio in esercizio nagli utenti	C	I	I	I	I	C	I	A/R	I	I	
Sanity-check OK - Avvio attività di pubblicazione della documentazione post-rilascio	I	I	I	R	R	R	R	A/R	R	R	I
(solo in caso di primo rilascio) - Attivazione periodo di Quality Assurance	I	I	I	R	R	A/R	R	C	R	R	

*per il sistema di propria competenza

Legenda

Responsible (R): esegue ed assegna l'attività;

Accountable (A): ha la responsabilità sul risultato dell'attività. A differenza degli altri ruoli, per ciascuna attività deve essere univocamente assegnato;

Consulted (C): supporta e collabora con il Responsabile (R) per l'esecuzione dell'attività;

Informed (I): deve essere informato al momento dell'esecuzione dell'attività.

9. SISTEMI DI ARCHIVIAZIONE DOCUMENTALE E CODICE DI SVILUPPO SOFTWARE

Tutta la documentazione prodotta nell'ambito delle attività di cui ai capp. precedenti nonché il codice di sviluppo software (source code) vengono gestiti, al fine di garantire i parametri minimi di sicurezza informatica, attraverso i sistemi di archiviazione documentale di seguito riportati:

Documentazione	Esempi	Knowledge manager	Soluzione di archiviazione	
Documenti attività di testing	<ul style="list-style-type: none"> Test check list Documento esito test 	IT lead (resp. Test)	ITSM	
Documenti attività di rilascio	<ul style="list-style-type: none"> Manuali utente, doc. applicativi / esercizio monitoraggio, event guide e release note 	Release manager		
Documentazione di progetto completato	<ul style="list-style-type: none"> Requisiti funzionali e tecnici 	IT lead		
Gestione event	<ul style="list-style-type: none"> Elenco eventi per CI (con link all'evento) 	Service manager		
Gestione incident	<ul style="list-style-type: none"> Elenco Incident per CI (con link all'incident) Resolution note e istruzioni operative 	Service manager		
Documentazione self-service utente	<ul style="list-style-type: none"> Manuali scritti per gli utenti per la risoluzione di richieste comuni e frequenti 	Service manager		
Documenti e contenuti multimediali di training	<ul style="list-style-type: none"> Contenuti dinamici (video, slideshow, audio-guide, etc.) per supporto alle richieste tipiche 	Service manager		
Documentazione di progetto operativa	<ul style="list-style-type: none"> Requisiti funzionali e tecnici in fase di sviluppo Documenti di project mgmt 	IT lead		TOOL PROJECT MGMT
Policy, Procedure e linee guida aziendali	<ul style="list-style-type: none"> Linee guida dei processi IT Descrizione procedure processi PWay 	SGD		REPOSITORY AZIENDALE
Template per documenti operativi	<ul style="list-style-type: none"> Template (RFI, RFQ, ...) Template documentaz. operativa / progettuale 	DIDT (il responsabile dipende dell'area di pertinenza)		
Gestione gare e fornitori	<ul style="list-style-type: none"> Documentazione di gara Contrattualistica 	RUP / Resp. Tecnico / Ufficio Acquisti		

Nella figura sottostante è rappresentata la modalità per la corretta archiviazione del codice di sviluppo software durante le fasi di progettazione:

Oggetto di archiviazione	Esempi	Knowledge manager	Soluzione di archiviazione
Codice di sviluppo SW	<ul style="list-style-type: none"> Archiviazione del codice di sviluppo opportunamente associato al versioning e ai responsabili aventi diritto di accesso 	IT lead	REPOSITORY SOFTWARE AZIENDALE

10. ATTIVITÀ NECESSARIE PER LA MESSA IN ESERCIZIO E UTILIZZO/ADOPTION DELLE SOLUZIONI INFORMATICHE SVILUPPATE

Al fine di favorire l'adozione delle nuove soluzioni implementate/sviluppate, si riporta qui di seguito uno schema esemplificativo relativo alla lista di attività, relativi owner nonché step bloccanti ("Checklist messa in esercizio e utilizzo/adoption delle soluzioni"), che si riferiscono principalmente a:

- Pianificazione delle attività (raccolta informazioni utili per la gestione dei rilasci vs impatto sugli utenti);
- Comunicazione vs il business riguardo l'avanzamento e le priorità della trasformazione digitale;
- Preparazione documentazione e aggiornamento procedure pre-rilascio;
- Standardizzazione della Formazione definendo modalità di erogazione e canali di utilizzo;
- Introduzione di momenti formali per la comunicazione operativa dei progetti vs utenti e Service Desk;
- Monitoraggio lato utente sia dell'adoption delle soluzioni che della soddisfazione.

	Attività	Bloccante per	Owner attività	Owner verifica
Gestione Operativa	• Business experts identificati e coinvolti nella stanza	• Avvio stanza	• PO	• RIA
	• HR coinvolto per la definizione metodologia di formazione	• Avvio formazione	• PO	• RIA
	1 3 • Eseguiti momenti di comunicazione formali ad utenti	• Go-live	• PO, HR	• RIA
	1 3 • Formazione utenti erogata secondo nuove linee guida	• Go-live	• HR, PO, SI	• RIA
	1 3 • Manuale Utente compilato secondo nuove linee guida	• Go-live	• IT Lead, SI, PO	• RIA
	1 3 • Event Guide Operativa compilata secondo nuove linee guida	• Go-live	• IT Lead, SI	• Service Desk
	1 3 • Formazione Service Desk erogata secondo nuove linee guida	• Go-live	• IT Lead, SI	• RIA
	1 3 • Comunicazione a SGD livello digitalizzazione dei processi	• Go-live	• IT Lead	• SGD
	1 2 • Documento evidenze risultati dei test	• Go-live	• IT Lead	• Service Desk
	1 3 • Aggiornamento del back-up	• Go-live	• IT Operations	• Service Desk
Monitoraggio	1 2 • Task di release ITSM con allegata nota di rilascio eseguita	• Go-live	• IT Lead	• Service Desk
	1 3 • Aggiornamento doc applicativo pre-requisiti di monitoraggio	• Go-live	• IT Lead	• IT Config. / Monit.
	1 3 • Aggiornamento doc esercizio pre-prerequisiti di monitoraggio	• Go-live	• IT Operations	• IT Config. / Monit.
	1 • KPI di adoption identificato e implementato	• Go-live	• PO/IT Lead	• SGD
	1 3 • Aggiornamento modello di monitoraggio	• Go-live	• IT Config. / Monit.	• Service Desk
	• Survey user satisfaction lanciata (Secondo nuove linee guida)	-	• IT Lead	• SGD
	• KPI di massimizzazione dell'adoption monitorati	-	• SGD	-

Legenda: 1 Documentazione e attività obbligatorie pre - 1° rilascio 2 Documentazione e attività obbligatorie per rilasci successivi 3 Documentazione e attività da eseguire se necessarie per rilasci successivi

Figura 4 – Checklist messa in esercizio e utilizzo/adoption delle soluzioni

11. DELEGA

Le azioni conseguenti alle responsabilità assegnate nella presente procedura possono essere delegate dai Responsabili ad altri soggetti. La delega si riferisce solo all'esecuzione materiale e non trasferisce la responsabilità.



12. SIGLE E DEFINIZIONI

Per le definizioni delle strutture aziendali citate si rimanda al documento "Sigle aziendali" presenti in intranet nella sezione "Lavoro" aggiornati al 21/12/2023.

Applicazione	Software realizzato internamente, acquistato o di proprietà di terzi, che consente l'accesso e/o l'elaborazione di dati.
GCS (Gestione Censimento Patrimonio Software)	Applicativo contenente l'elenco dei software per cui la Direzione IT e Digital Transformation eroga un servizio. Per ogni software sono memorizzati dati tecnici, tipologia del software, se i dati trattati sono rilevanti ai fini privacy, altri riferimenti aziendali, ecc. È gestito dalla struttura IT Asset Monitoring, operante nell'ambito del CTO.
IT Lead	Referente in ambito IT responsabile tecnico delle attività di sviluppo; l'IT Lead fa parte del team di sviluppo; su mandato del RIA può curare anche l'analisi funzionale; può coincidere con il RIA/RII.
Key User applicativo	Titolo all'apertura delle richieste di Change su ITSM per l'applicativo di pertinenza; tale ruolo può essere ricoperto anche da più soggetti per la medesima applicazione. L'elenco nominativo è disponibile nell'applicativo GCS (Gestione Censimento Patrimonio Software).

Key User infrastrutturale	È rappresentato dai responsabili delle strutture a cui appartengono gli specialisti IT di ciascuna tipologia di componente (es. Postazioni di Lavoro, Sistemi, Reti, Basi Dati, Infrastruttura) ed è titolato all'apertura di change infrastrutturali sugli elementi di competenza.
Release Manager	Responsabile del processo di release per tutte le soluzioni applicative ed infrastrutturali, operante nell'ambito della struttura Chief Technology Officer. Ha la responsabilità di coordinare l'attività dei Release Manager Operativi.
Release Manager Operativo	Responsabile del processo di release per la piattaforma/prodotto di competenza, operante nell'ambito della struttura DIDT di competenza.
RIA (Responsabile informatico dell'applicazione)	Referente IT dell'applicazione; tale figura appartiene di norma alla società proprietaria dell'applicazione (eventuali eccezioni dovranno essere adeguatamente motivate dal RUA) e rappresenta l'interfaccia con la struttura Richiedente del Business. L'elenco nominativo è disponibile nell'elenco GCS (Gestione Censimento Patrimonio Software).
RII (Responsabile informatico dell'infrastruttura)	Risorsa che opera nell'ambito della struttura Chief Technology Officer e preposta alla definizione delle soluzioni, implementazione ed adeguamento dell'infrastruttura tecnologica di ciascuna componente (postazioni di Lavoro, sistemi, reti, basi dati, infrastruttura).
RUA (Responsabile utente dell'applicazione)	Dirigente/Responsabile di struttura in prima dipendenza del Direttore, responsabile dell'applicazione oggetto della richiesta di cambiamento; nel caso di applicazioni che contengono dati personali, tale soggetto coincide con il Data Owner o con il Data Process Owner di almeno uno dei trattamenti associati all'applicazione. L'elenco nominativo è disponibile nell'applicativo GCS (Gestione Censimento Patrimonio Software).
RUI (Responsabile utente infrastrutturale)	Dirigente/Responsabile di struttura in prima dipendenza del Direttore, responsabile dell'infrastruttura oggetto della richiesta di cambiamento.
Team di sviluppo	Insieme delle risorse deputate allo sviluppo della soluzione IT. La sua composizione è determinata in funzione delle esigenze specifiche.
Sanity check	Controlli eseguiti dal RIA/IT Lead/Team IT/RII che ha sviluppato la soluzione e dai richiedenti (es. key user) al fine di verificare che tutte le funzionalità del sistema sviluppato rispondano correttamente ai requisiti richiesti/attesi.
Scrum Master	Risorsa interna alla Direzione DIDT oppure fornitore appartenente al team agile di sviluppo incaricato di garantire il raggiungimento degli obiettivi fissati utilizzando la metodologia Scrum. Inoltre, ha il compito di eliminare eventuali ostacoli che i componenti del team possono incontrare durante lo svolgimento delle loro mansioni.
Product Owner	Il Product Owner, in coerenza con la metodologia Scrum, rappresenta il principale punto di contatto con gli utenti finali del prodotto e con le parti dell'organizzazione a cui serve il prodotto. Per analogia, corrisponde con la relativa figura del Key user in ambito waterfall.
Società Proprietaria	Società responsabile del finanziamento dello sviluppo e della manutenzione dell'applicazione o dell'acquisto del prodotto, e che quindi iscrive il relativo cespite tra le sue attività dello stato patrimoniale.



RIFERIMENTI

- **Codice Etico di Gruppo;**
- **D.Lgs. n.231 del 8 giugno 2001** – “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle Società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell’articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300”;
- **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231** (disponibile nella intranet aziendale, sezione Modello 231);
- **Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016;**
- **D.Lgs. n. 101 del 10/08/2018** – “Disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)”;
- **Legge 18 marzo 2008**, n.48 «Ratifica ed esecuzione della Convenzione del Consiglio d’Europa sulla criminalità informatica, fatta a Budapest il 23 novembre 2001, e norme di adeguamento dell’ordinamento interno»;
- **Norma UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017** Tecnologia delle informazioni - Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni – Requisiti;
- **Standard ISO 20000-1:2018** - IT Service Management;

- **Standard ISO 27017** - Controlli di sicurezza per servizi cloud;
- **Standard ISO 27018** - Controlli per i fornitori di servizi cloud pubblici che agiscono come responsabili del trattamento;
- **Standard ISO 27701** - Gestione delle informazioni sulla privacy;
- **Standard ISO 22301: 2019** –Sistemi di gestione della continuità operativa
- **Policy Integrata dei Sistemi di Gestione di gruppo;**
- **Linea Guida** per la Gestione dei Sistemi IT del Gruppo ASPI;
- **Linea Guida** Anticorruzione del Gruppo ASPI
- **Linee Guida** Antifrode del Gruppo ASPI;
- **Linea Guida Business Continuity** del Gruppo ASPI;
- **Procedura Gestionale di Gruppo** Modello per l'adozione e gestione delle soluzioni IT di Gruppo;
- **Procedura Gestionale** Gestione utenze informatiche e autorizzazione alle applicazioni software e alle banche dati;
- **Procedura Gestionale** IT Demand e portfolio management;
- **Procedura Gestionale** Criteri di retention dei dati personali;
- **Istruzione Operativa** Identificazione, Aggiornamento e Revisione degli IT Application Controls;
- **Norma Operativa** Security Incident Management;
- **Manuale del Sistema di Gestione Integrato** Qualità, Sicurezza stradale, Tutela ambientale, Sicurezza e lavoro, Parità di genere, Prevenzione della Corruzione, Sicurezza delle informazioni, protezione dei dati personali, Business Continuity e l'Energia.

ALLEGATO 1 – KEY CONTROL 231 APPLICATI

Di seguito sono riepilogati i key control 231 rappresentati nel presente documento con il simbolo  ..

PREMESSA

- Narrative

Classificazione delle richieste sulla base di natura e impatto della stessa;

1 GESTIONE DELLA RICHIESTA DI CHANGE PER UN SISTEMA IT

- Flowchart

Attività 9-10: Previsione di un sistema di approvazione delle richieste di change differenziato a seconda della classificazione e del livello di impatto delle stesse;

2 SOFTWARE SELECTION

- Flowchart

Attività 6: Previsione di step di valutazione tecnico/economica e approvazione delle soluzioni offerte dai fornitori;

7 GESTIONE ATTIVITÀ DI TESTING

- Narrative

Previsione di attività di testing all'esito delle quali è necessario produrre documentazione formale di "esito dei test";

9 SISTEMI DI ARCHIAVIAZIONE DOCUMENTALE E CODICE DI SVILUPPO SOFTWARE

- Narrative

Archiviazione della documentazione prodotta nelle attività di change.

10 ATTIVITÀ NECESSARIE PER LA MESSA IN ESERCIZIO E UTILIZZO/ADOPTION DELLE SOLUZIONI INFORMATICHE SVILUPPATE

- Narrative

Previsione di flussi informativi alle strutture interessate sullo stato di avanzamento e le priorità della trasformazione digitale nonché di attività di monitoraggio delle soluzioni.