

APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO WORKFLOW DEI PROCESSI



INDICE

1. INTRODUZIONE	3
2. PROCESSO DI INCIDENT MANAGEMENT	4
3. PROCESSO DI PROBLEM MANAGEMENT	5
4. PROCESSO DI SERVICE ASSET AND CONFIGURATION MANAGEMENT (SACM)	6
4.1 SACM - Procedure	7
4.2 SACM - Ruoli	14
4.3 SACM - CMDB e Configuration Item (CI)	15
4.4 SACM - Fasi del Processo	16
4.5 SACM - Requisiti	16
5. PROCESSO DI CHANGE MANAGEMENT (CM)	18
5.1 CM - Procedure	19
5.2 CM - Ruoli	26
5.3 CM - Fasi del Processo	26
5.4 CM - Requisiti	27
6. PROCESSO DI RELEASE MANAGEMENT (RM)	29
6.1 RM - Procedure	30
6.2 RM - Ruoli	40
6.3 RM - Classificazione delle Release	40
6.4 RM - Fasi del Processo	41
6.5 RM - Requisiti	42



1. INTRODUZIONE

Nel seguito sono riportati i workflow dei processi in essere presso l'Amministrazione. Inoltre, per i processi:

- Service asset and Configuration Management
- Change Management
- Release Management

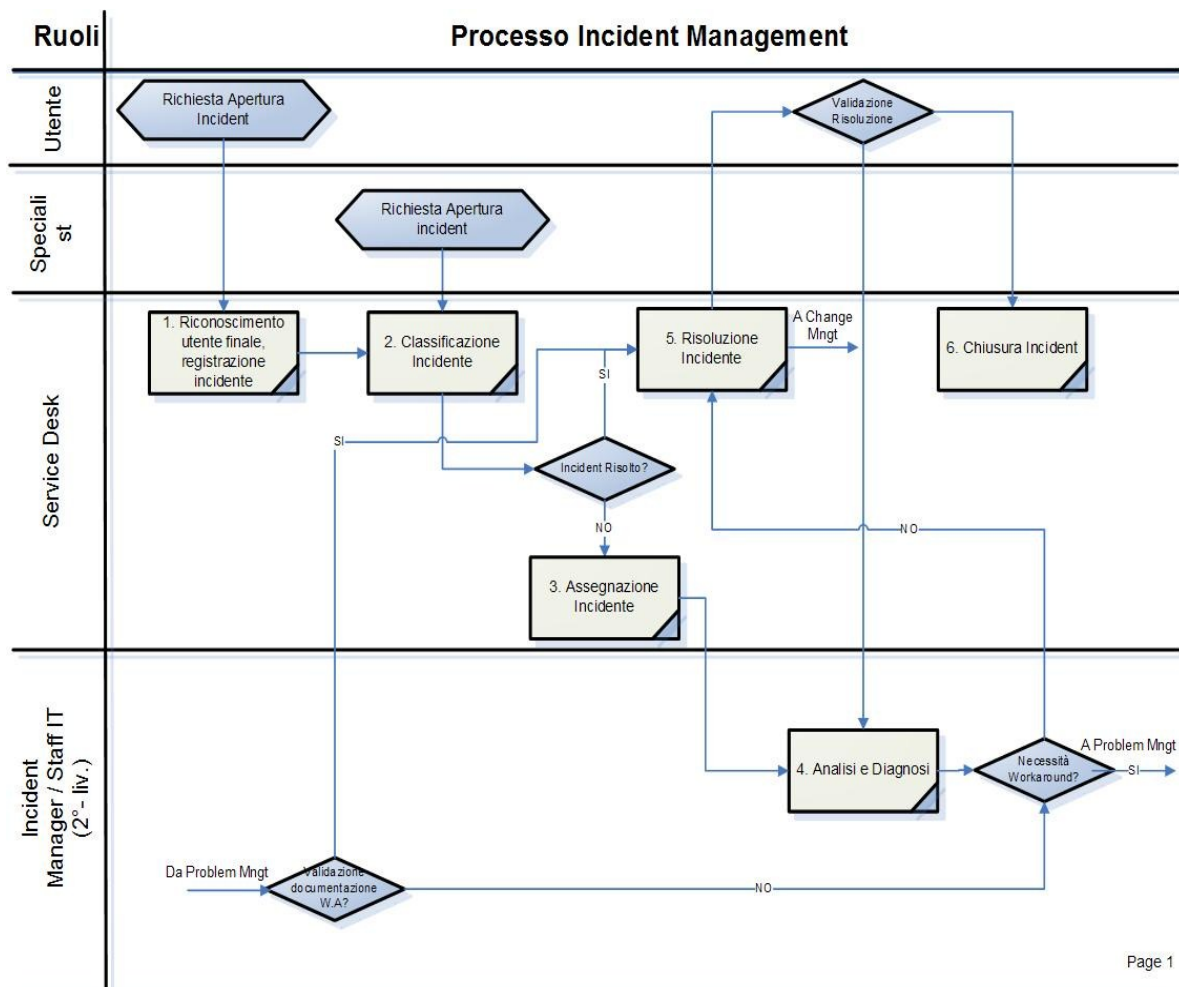
oggetto di revisione/nuova introduzione alla data di predisposizione della presente documentazione, sono riportati:

- procedure operative;
- ruoli;
- elenco di requisiti candidati all'implementazione sui Tool a supporto.

Eventuali aggiornamenti saranno resi noti ad inizio fornitura.

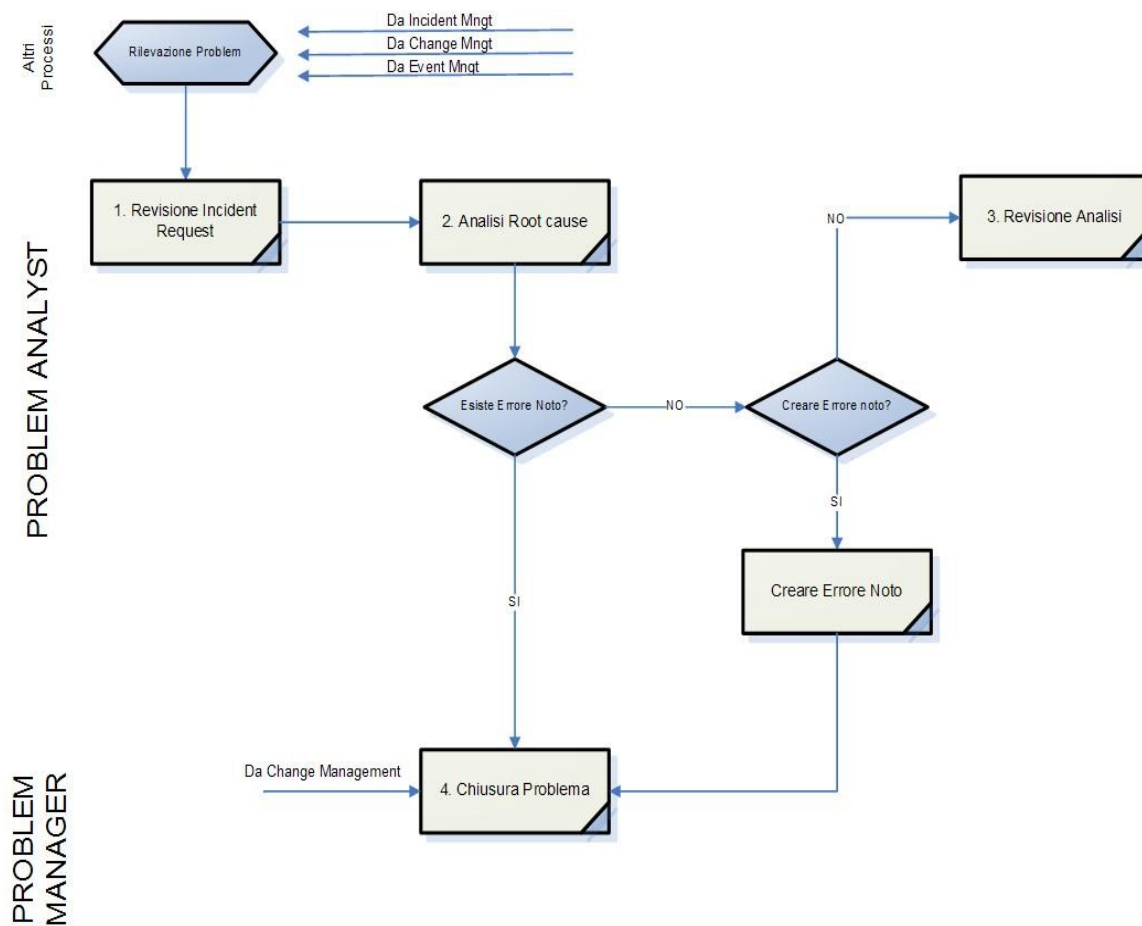


2. PROCESSO DI INCIDENT MANAGEMENT



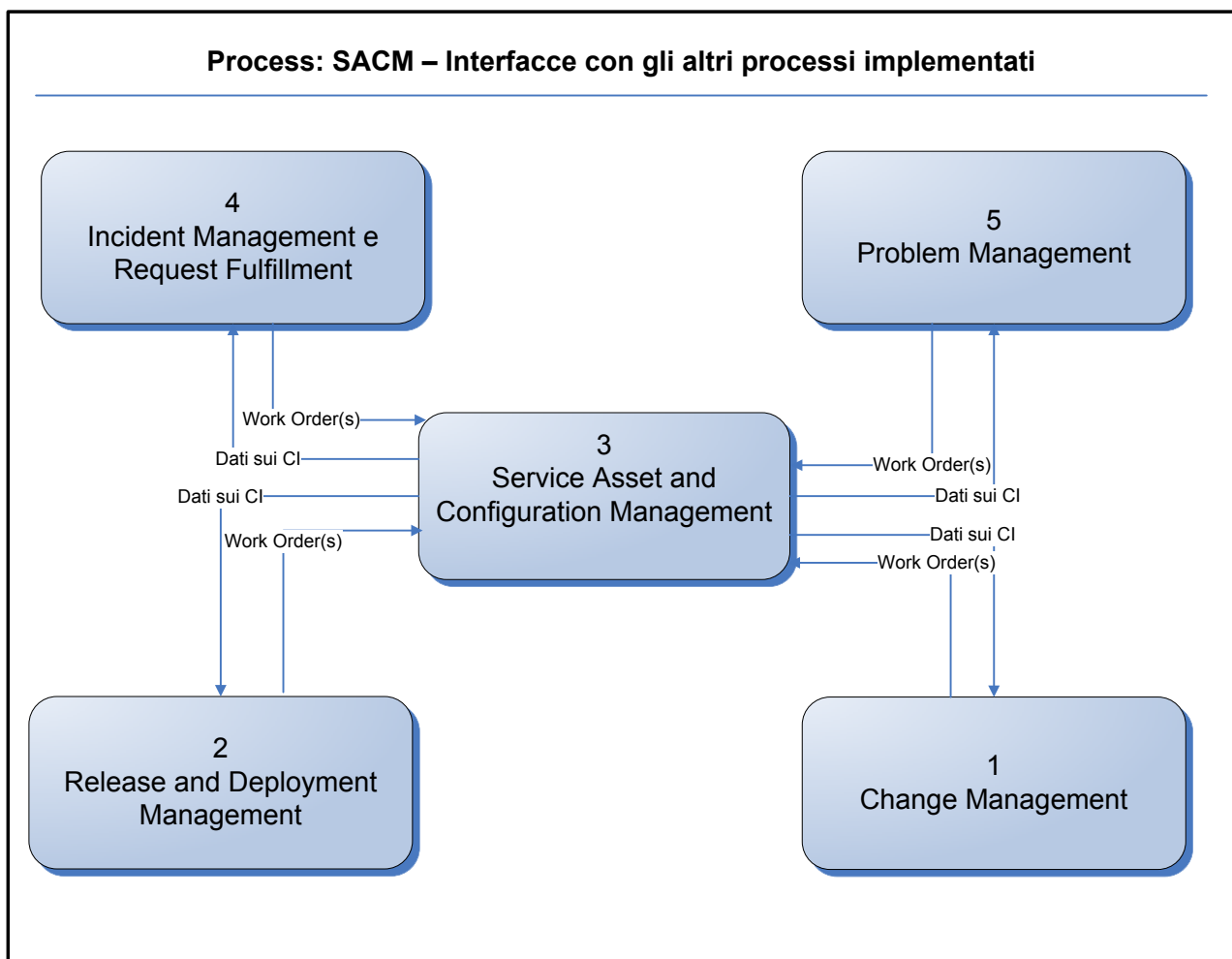


3. PROCESSO DI PROBLEM MANAGEMENT



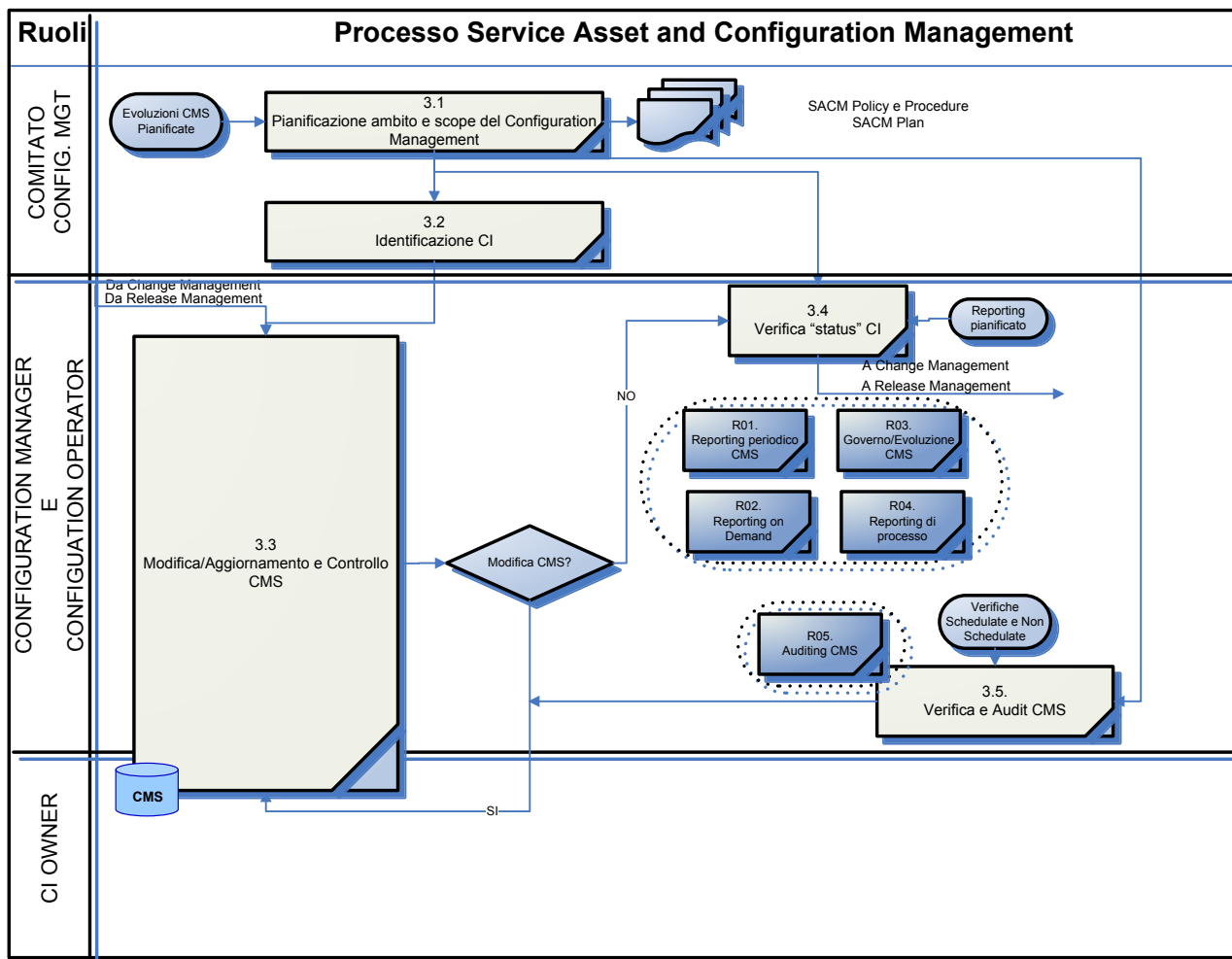


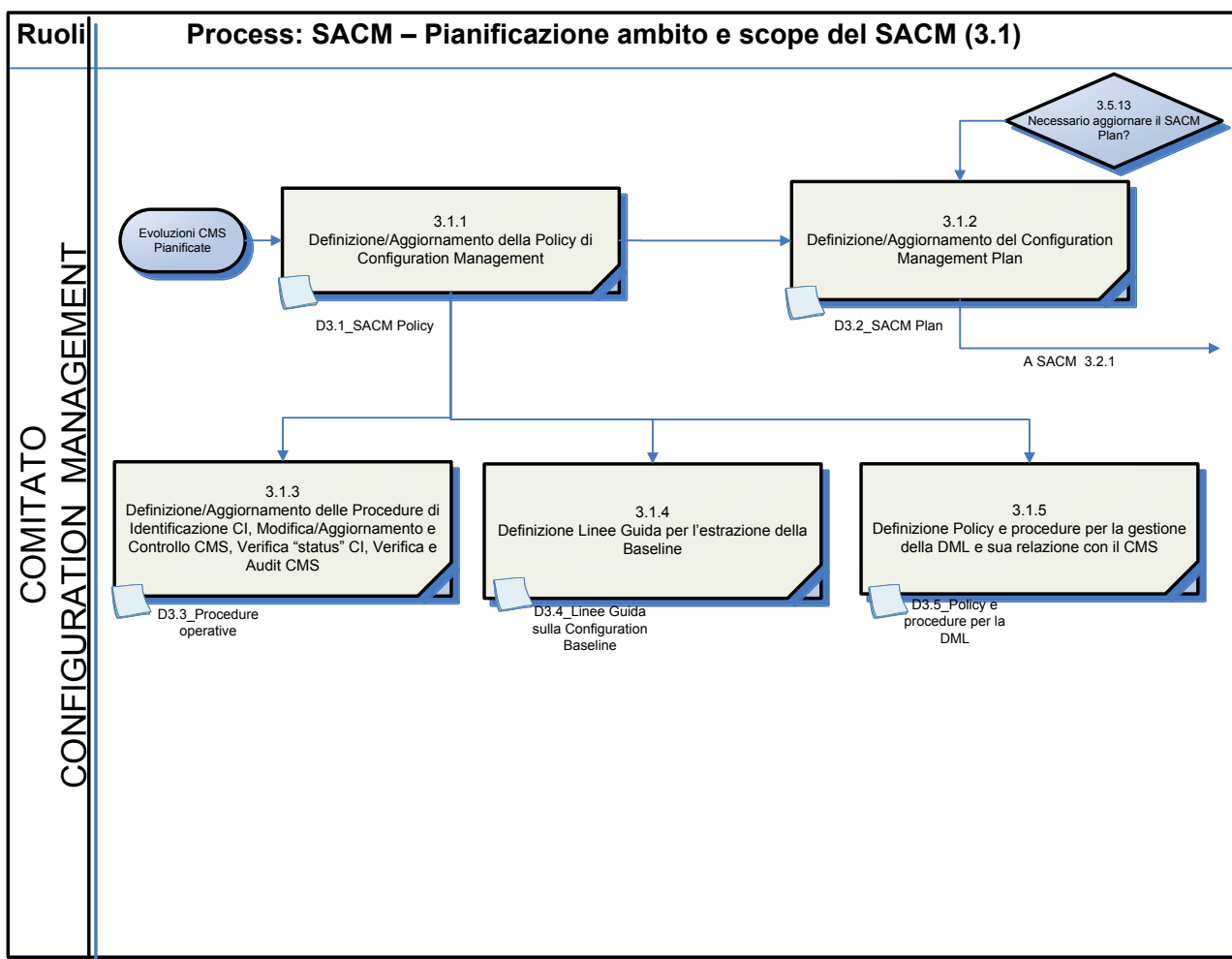
4. PROCESSO DI SERVICE ASSET AND CONFIGURATION MANAGEMENT (SACM)

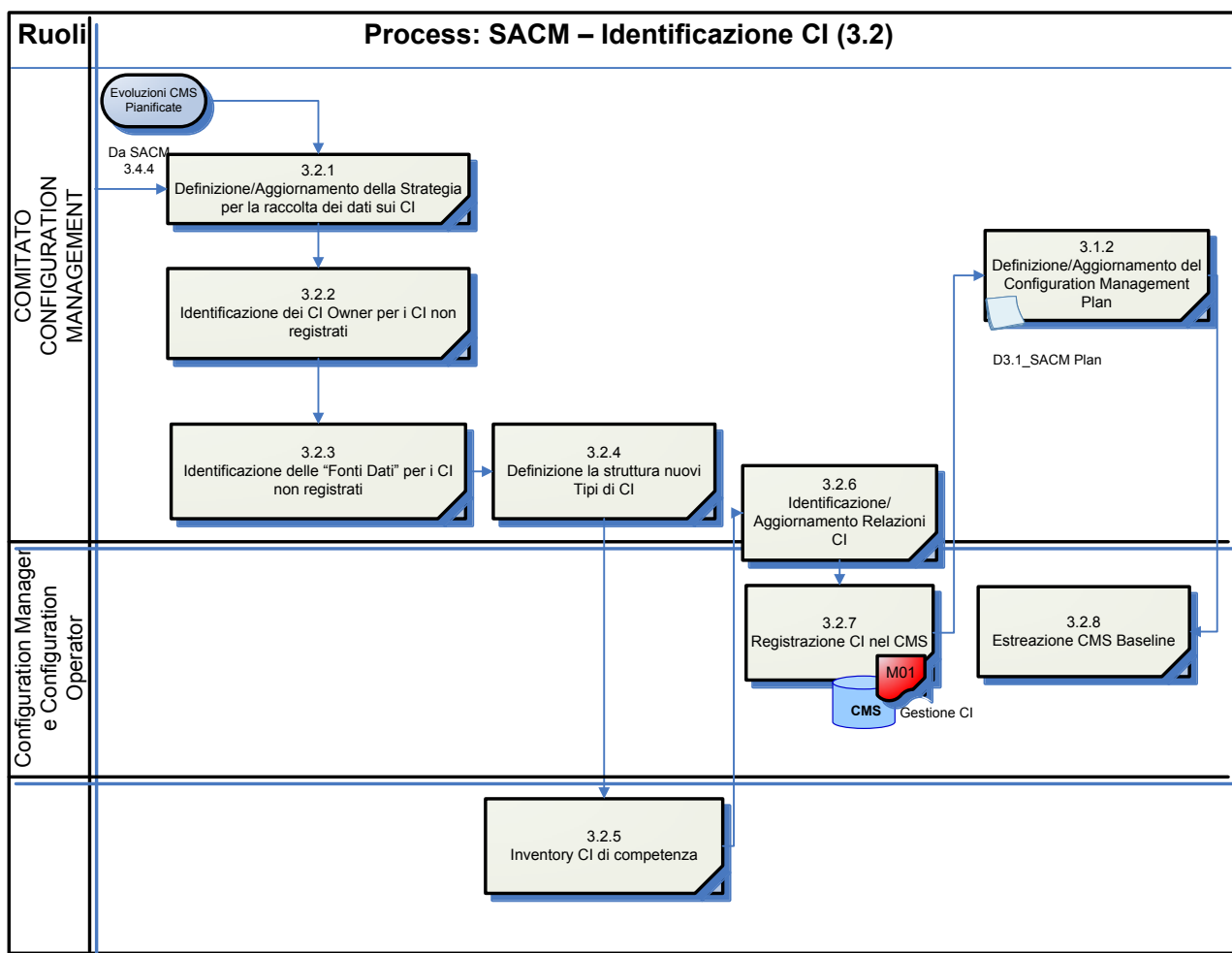


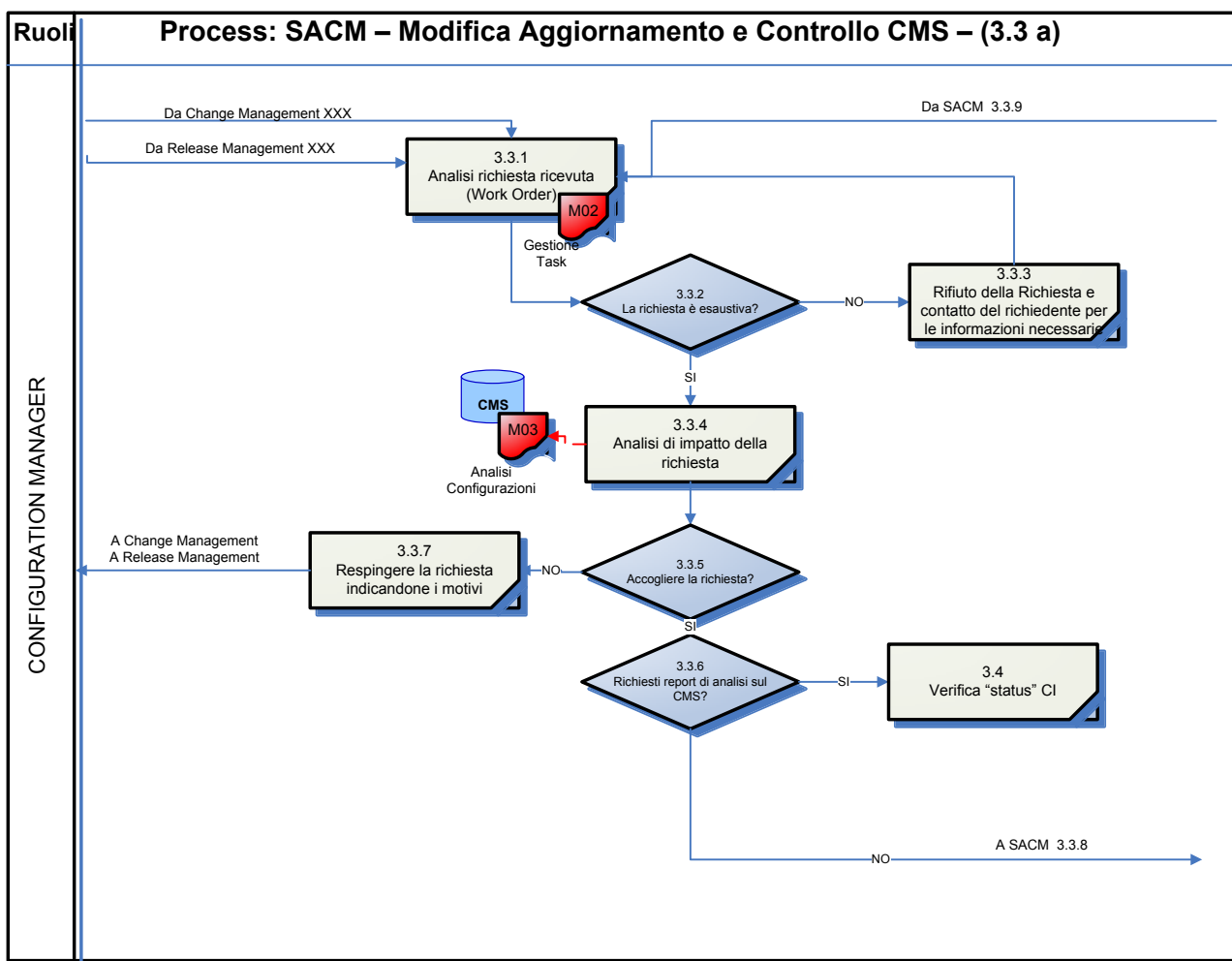


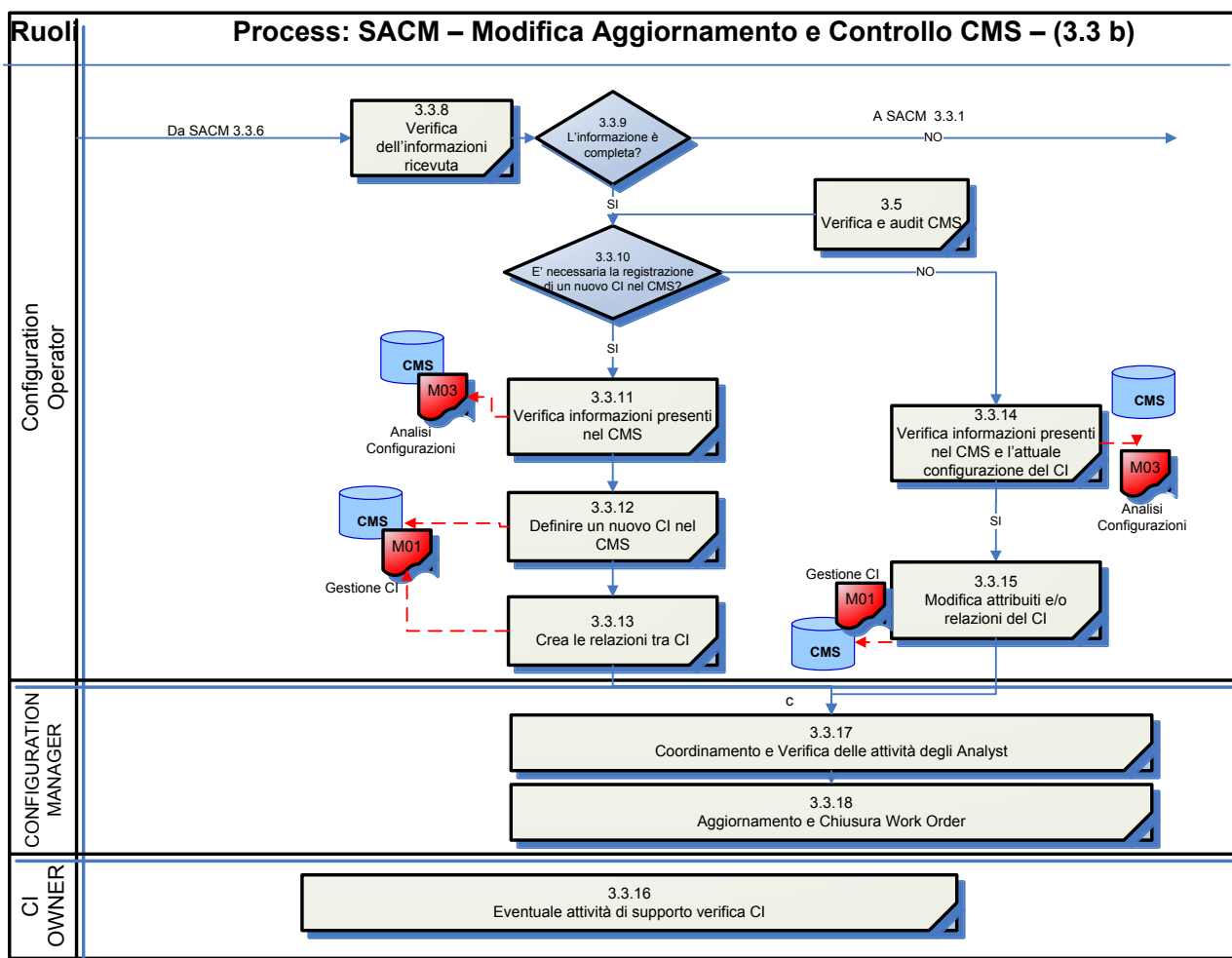
4.1 SACM - Procedure

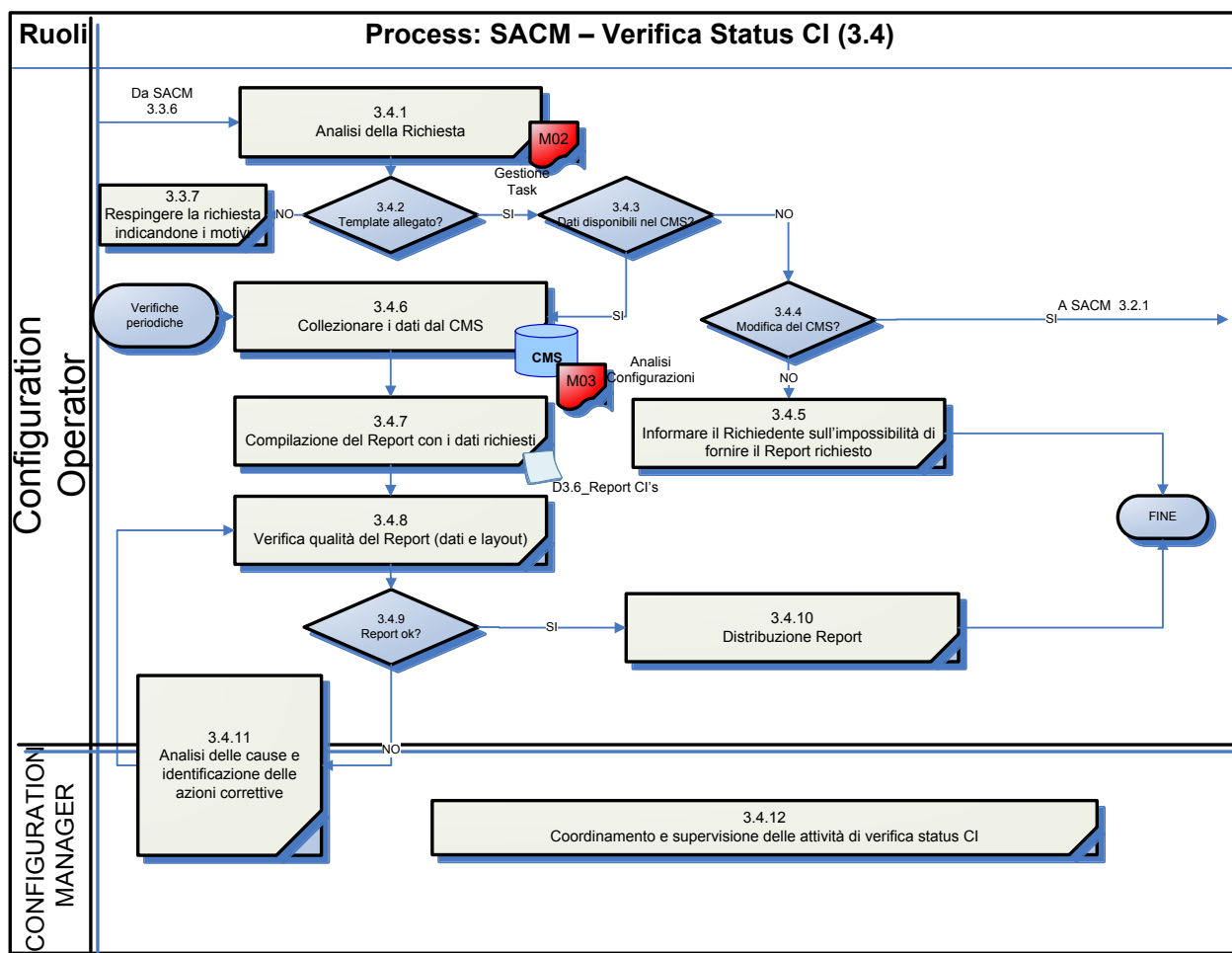


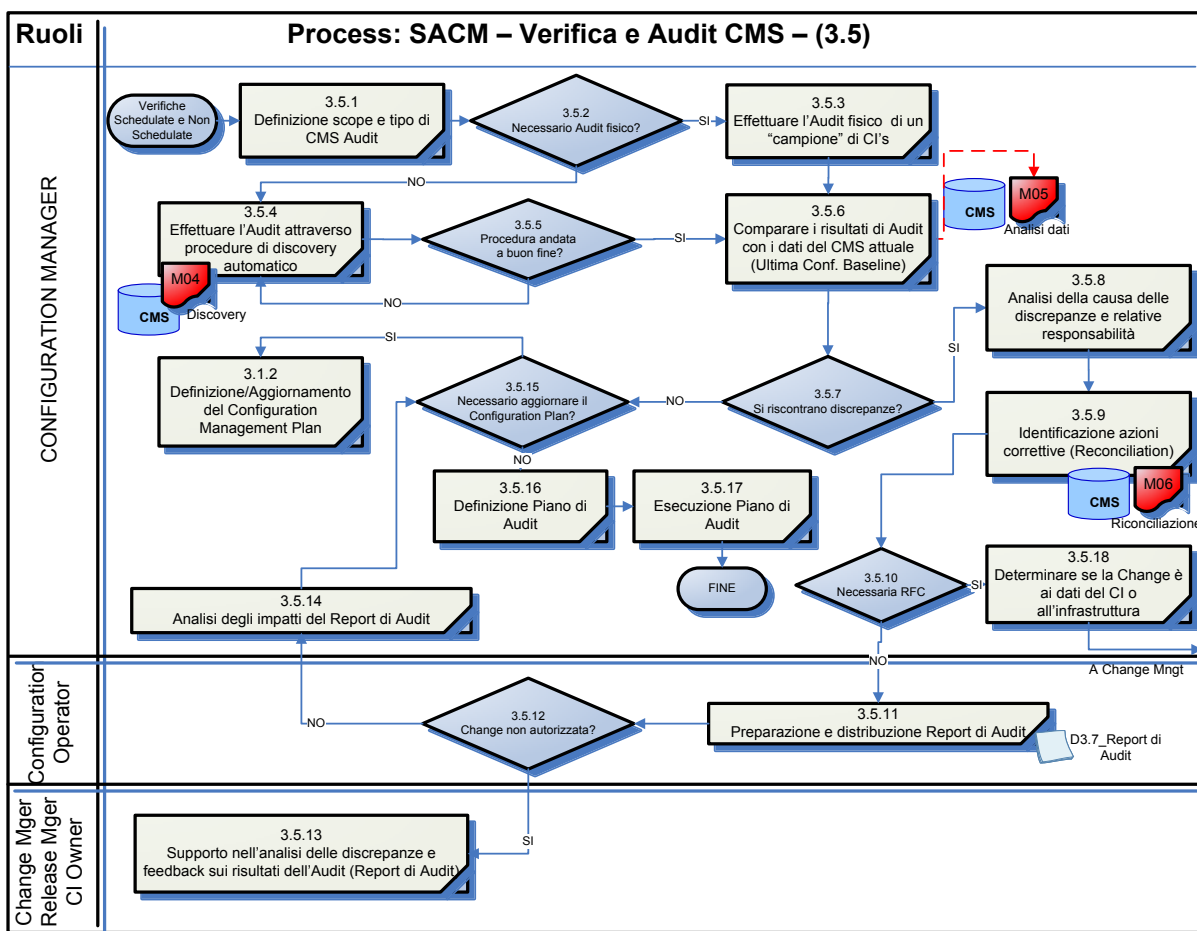






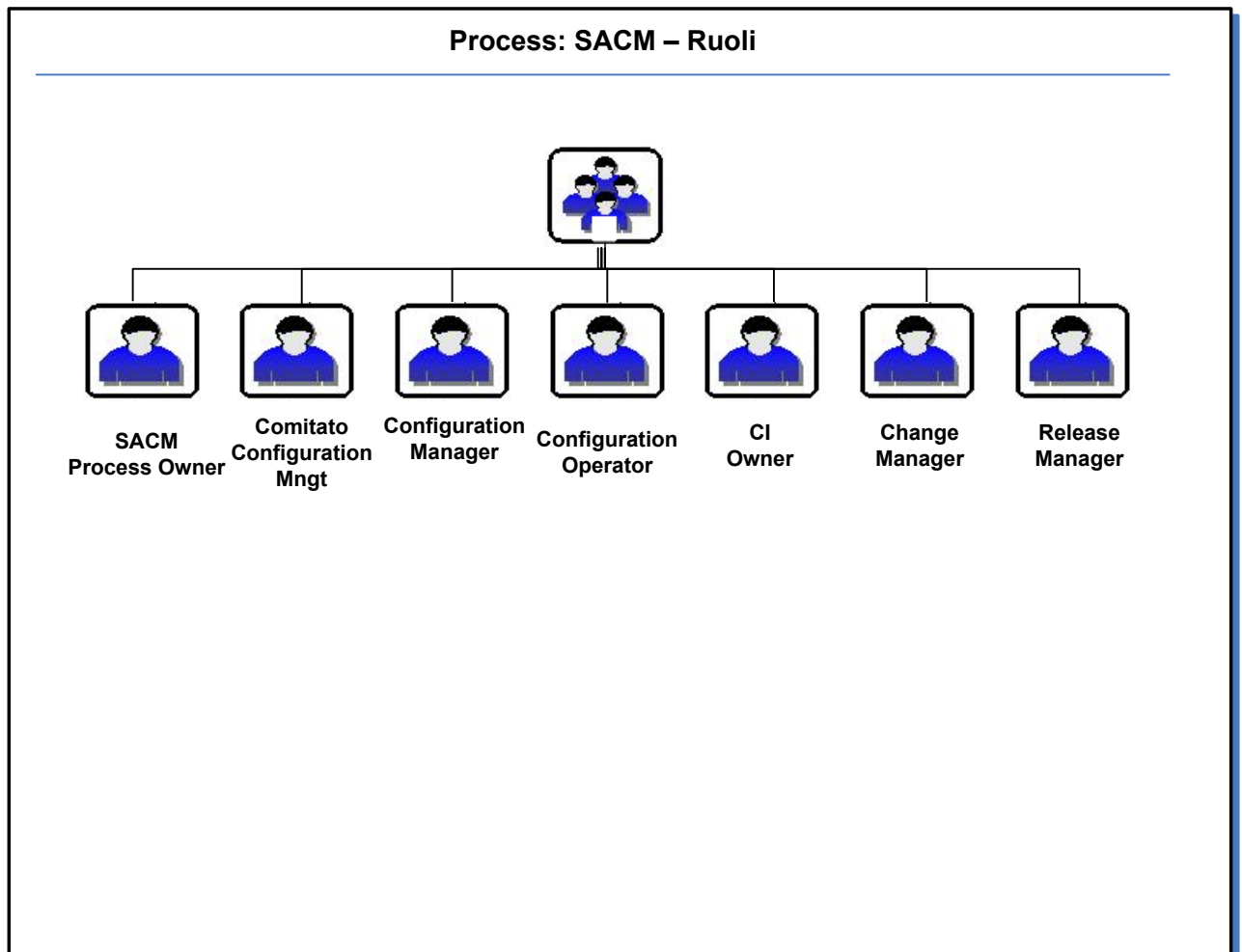








4.2 SACM - Ruoli





4.3 SACM - CMDB e Configuration Item (CI)

Di seguito sono riportati i CI in ambito e gli attributi chiave. Nei paragrafi successivi sono sintetizzate le informazioni relativamente ai requisiti utente per l'implementazione sui Tool a supporto.

CI in ambito	Categoria	Tipologia
Server	Hardware	Processing Unit
Server Virtuale	Hardware	Processing Unit
Pdl	Hardware	Processing Unit
CPU	Hardware	Component
Memoria	Hardware	Component
Disco	Hardware	Component
Nastro	Hardware	Component
File System	Miscellaneous	Instance
Rack	Hardware	Data center
Enclosure	Hardware	Data center
Storage disk array	Hardware	Disk device
Tape library	Hardware	Tape Device
Stampanti	Hardware	Peripheral
NAS	Hardware	Storage
IP	Network	Address
Scheda di rete	Network	Address
Network Port	Hardware	Card
IP Connectivity Subnet	Network	Subnet
HBA	Hardware	Card
Router	Network	Router
Switch	Network	Switch
Sistema operativo	Software	Operating system software
Virtual System Enabler	Software	Operating System Software
Patch	Software	Software application/system
Software	Software	Application
Software Server	Software	Application
Application Service	Software	Application Service
Application	Software	Application
Data Base	Miscellaneous	Instance
Cluster	Software	Cluser computing
Applicazioni (Servizio)	Miscellaneous	Service

Tabella 1 - CI in ambito, categoria e tipologia

Attributo Chiave	Descrizione	Attr. Asset
ID CI	Identificativo univoco CI	AssetID



Nome CI	Nome Univoco CI	Name
Descrizione CI	descrive il CI	ShortDescription
Numero TAG	Indica l'Etichetta dell'Asset. Ovviame si riempie solo per i CI che hanno un etichetta	Tag Number
Numero di serie	Seriale dell'asset	SerialNumber
Stato CI	Identifica lo stato del CI	AssetLifeCycleStatus
Produttore	Indica la marca del CI	ManufacturerName
Modello/Versione	Identifica il modello del CI	Model
Categoria (livello 1)	Categoria del CI (es. Hardware)(primo livello classificazione)	Category
Tipologia (livello 2)	Tipologia del CI (secondo livello classificazione)	Type
Item (livello 3)	Indica il livello più basso della categorizzazione	Item
CI Owner	Identifica il responsabile del CI	OwnerName
CI Owner Contatto	Contatto del CI	OwnerContact
Alias	Riporta l'Alias del CI	NUOVO ATTRIBUTO
Display Name	Riporta il Display name del CI	NUOVO ATTRIBUTO

Tabella 2 - Attributi chiave

4.4 SACM - Fasi del Processo

Il processo di SACM si compone delle seguenti Fasi:

- Identificazione CI
- Modifica/Aggiornamento e Controllo CMS
- Verifica Status CI
- Verifica e Audit CMS

4.5 SACM - Requisiti

Per le Fasi identificate, sono riportati nella tabella seguenti i requisiti identificati.

Requisito	Cod.
IDENTIFICAZIONE CI	
Identificazione CI e categorizzazione	SACM0001
Acquisizione dati da discovery (ADDM)	SACM0002
Acquisizione dati da topology (ADDM)	SACM0003
Infasamento CMDB	SACM0004
Acquisizione e riconciliazione dei dati di Asset, Applicazioni e Fonti Manuali	SACM0005
MODIFICA/AGGIORNAMENTO E CONTROLLO CMS	
Gestione Task - Accesso e Assegnazione	SACM0006
Gestione Task - Modifica CMDB	SACM0007
Inserimento CI e Relazioni	SACM0008

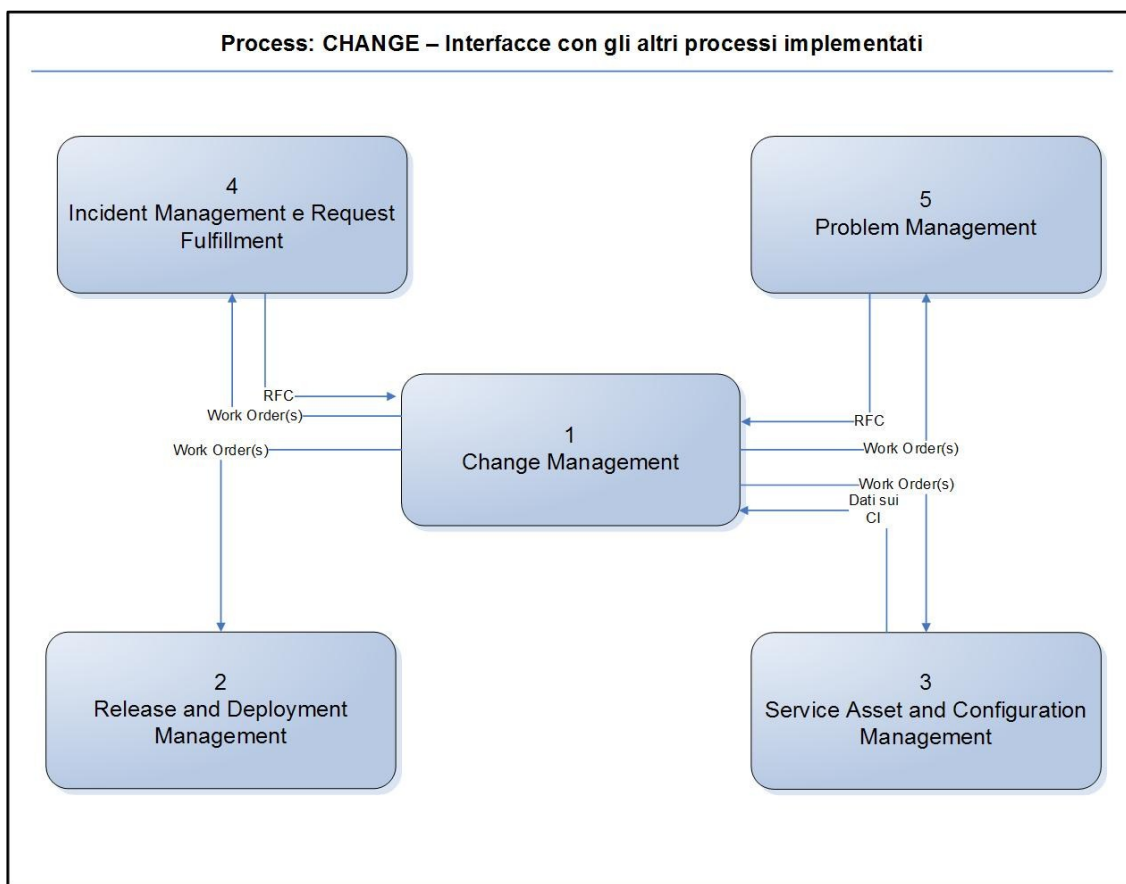


Creazione CI e Relazioni	SACM0009
Modifica CI	SACM00010
Integrazione informazioni Applicazioni	SACM00011
Integrazione informazioni di Asset Management	SACM00012
Modifica stato CI	SACM00013
Dismissione CI	SACM00014
Eliminazione CI e Relazioni	SACM00015
Gestione Massiva CMDB	SACM00016
Discovery on Demand	SACM00017
Gestione documentale	SACM00018
Storicizzazione Modifiche	SACM00019
VERIFICA STATUS CI	
Navigazione grafica CI	SACM00020
Reportistica di audit CI	SACM00021
Reportistica tabellare	SACM00022
Richiesta Report on Demand	SACM00023
Reportistica on-demand	SACM00024
Configuration baseline e snapshot	SACM00025
VERIFICA E AUDIT CMS	
Acquisizione periodica dati di discovery	SACM00026
Acquisizione periodica dati di topology	SACM00027
Inserimento e modifica CI	SACM00028
Inserimento e modifica relazioni	SACM00029
Auditing delle modifiche	SACM00030
Cancellazione CI e relazioni	SACM00031

Tabella 3 - Lista requisiti SACM

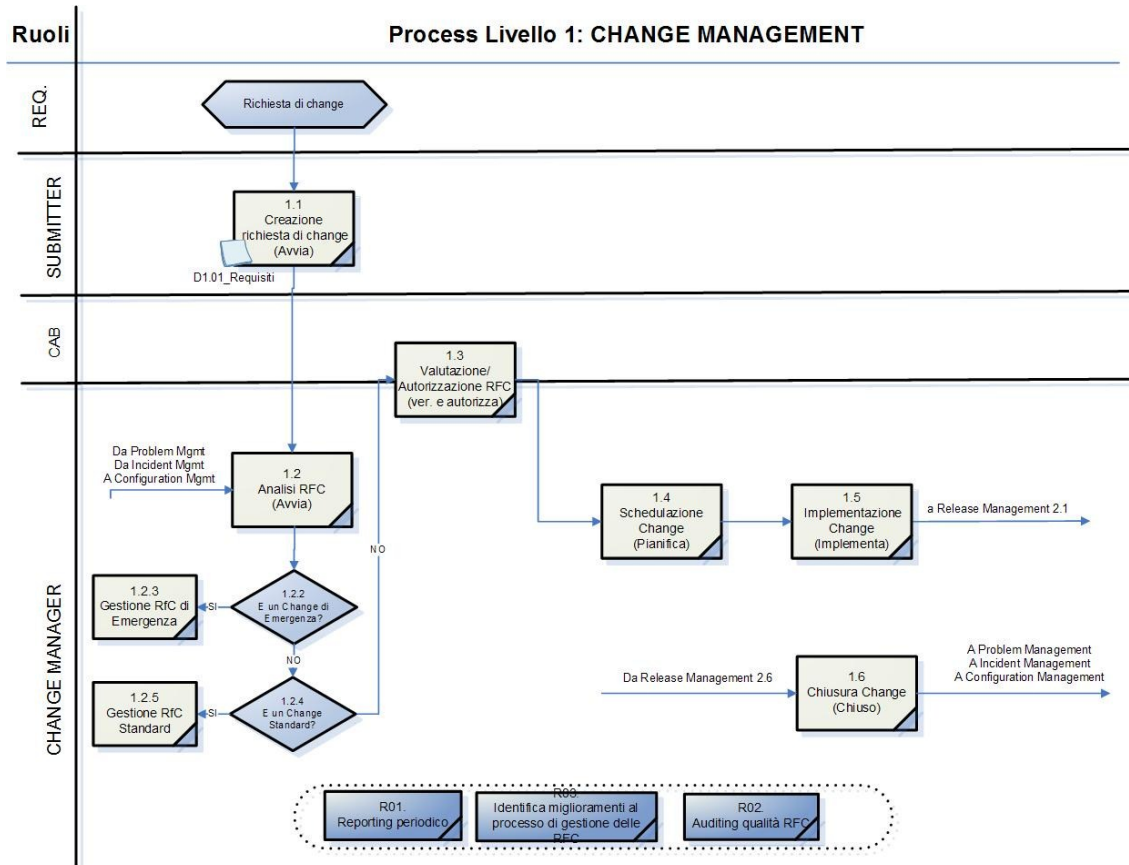


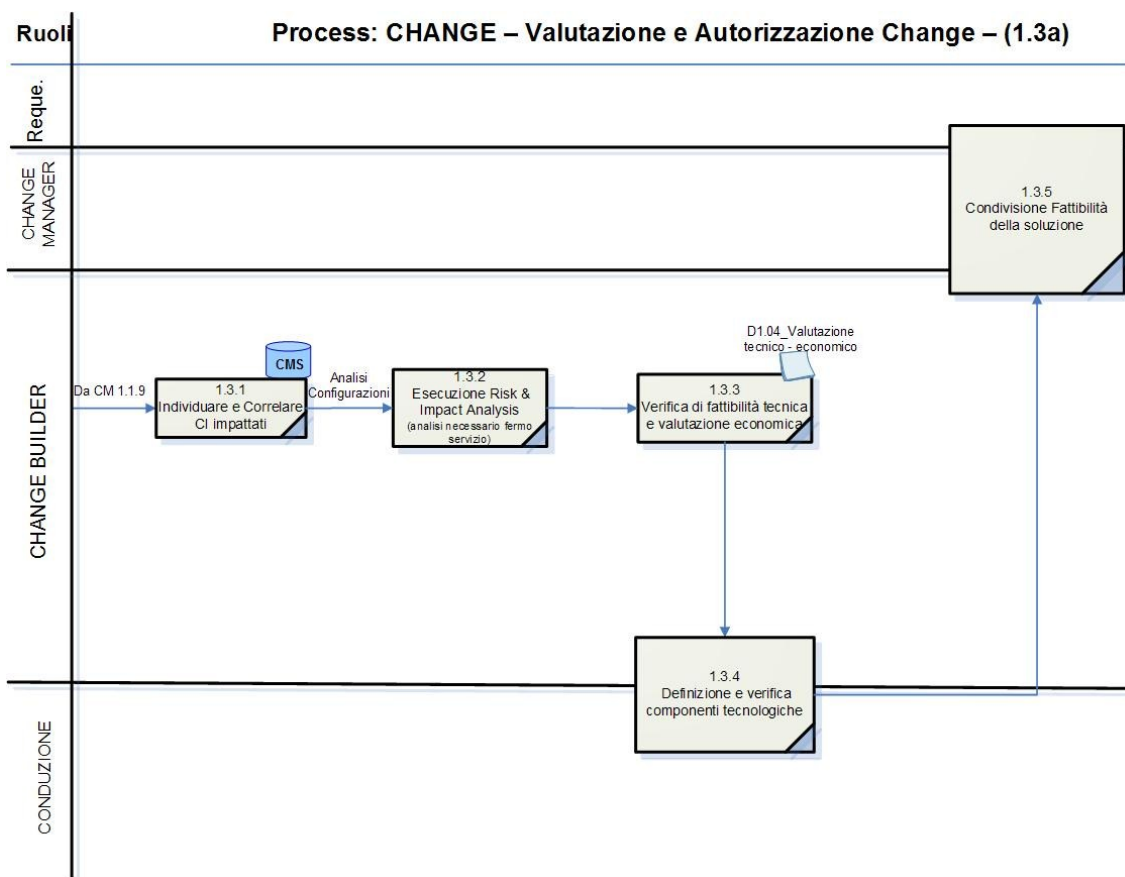
5. PROCESSO DI CHANGE MANAGEMENT (CM)

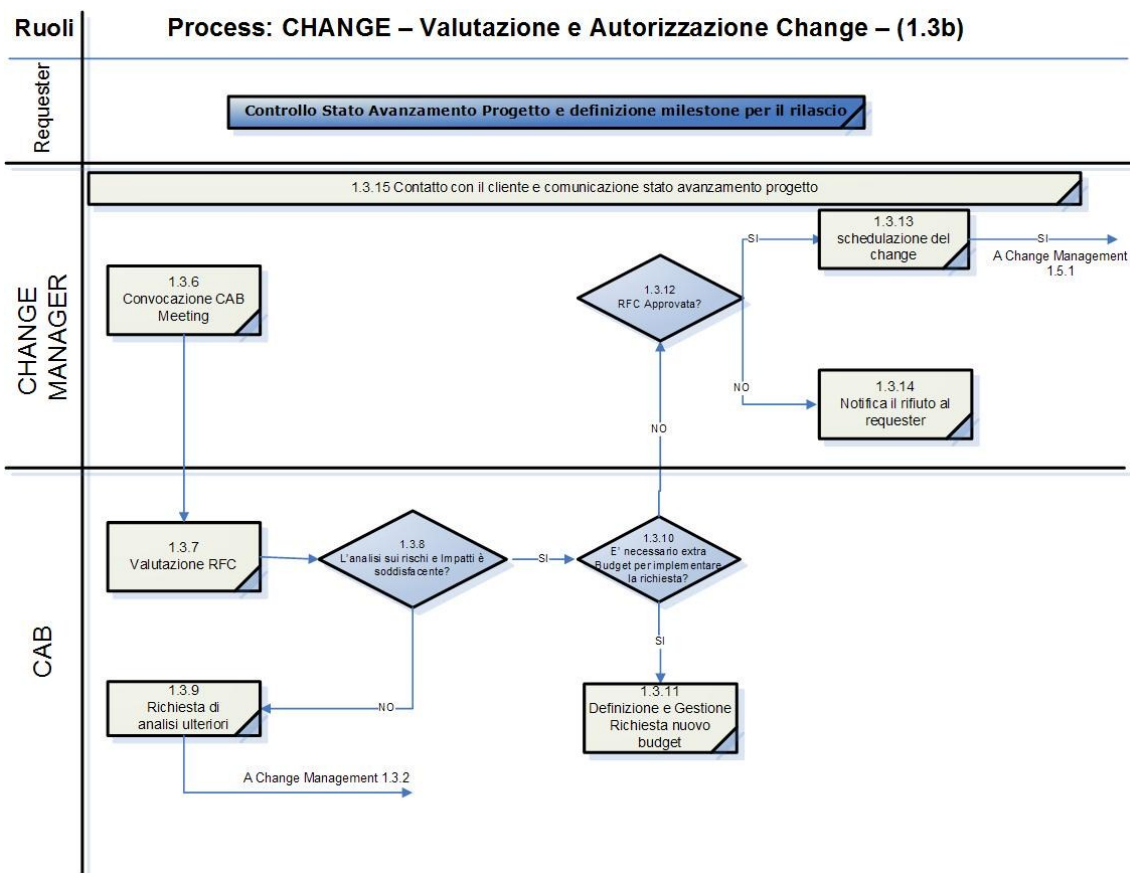


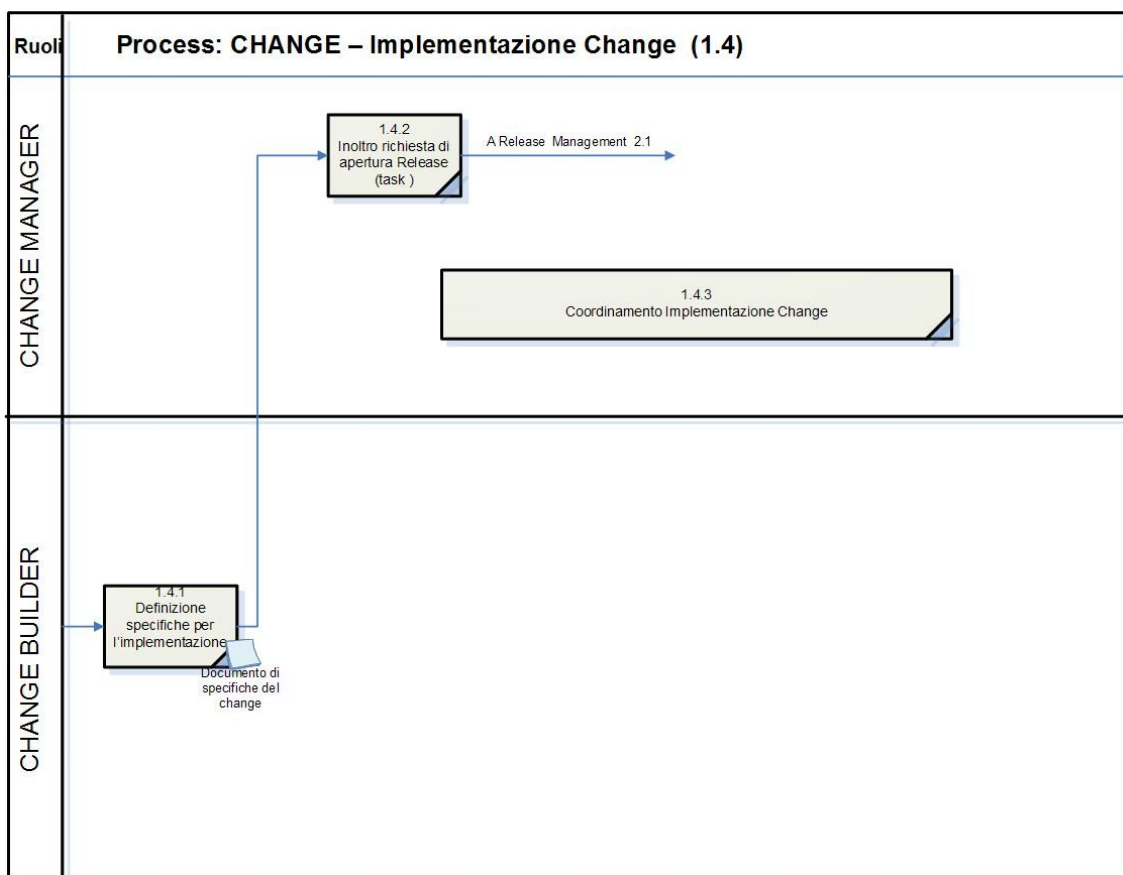


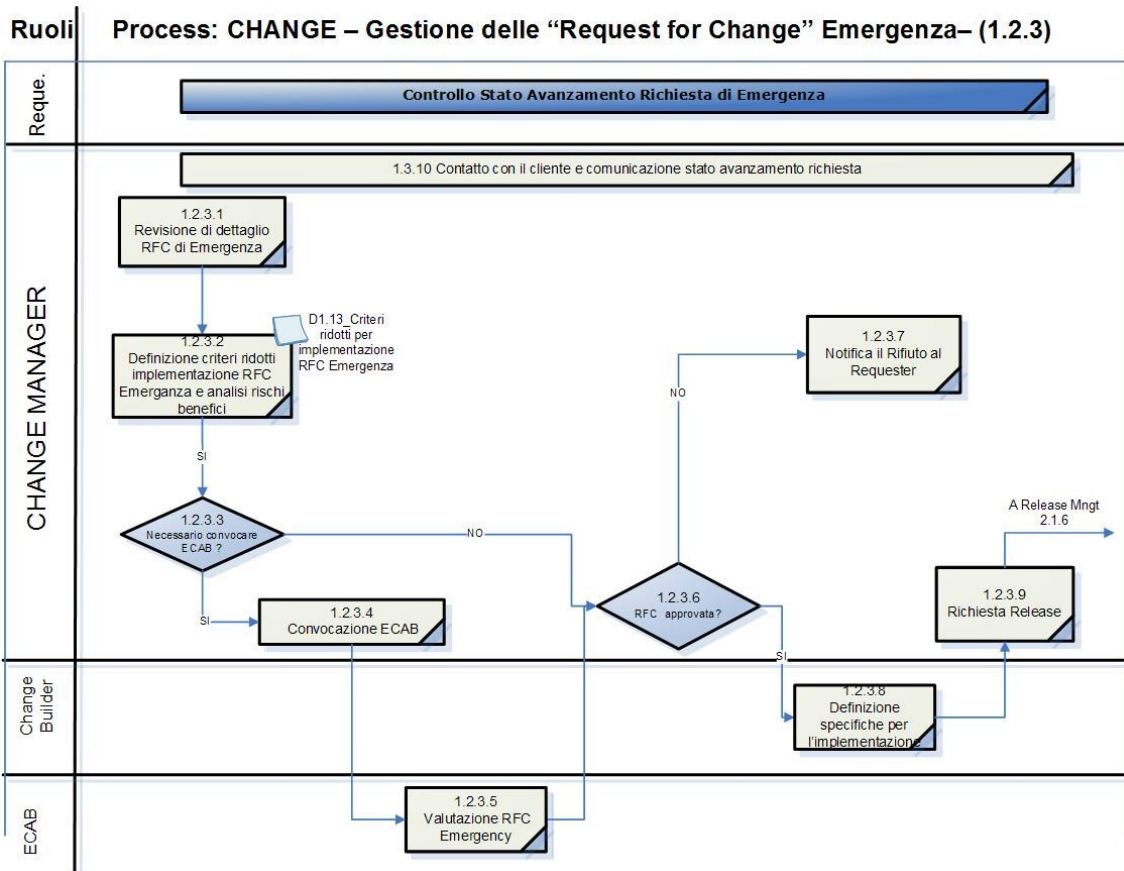
5.1 CM - Procedure

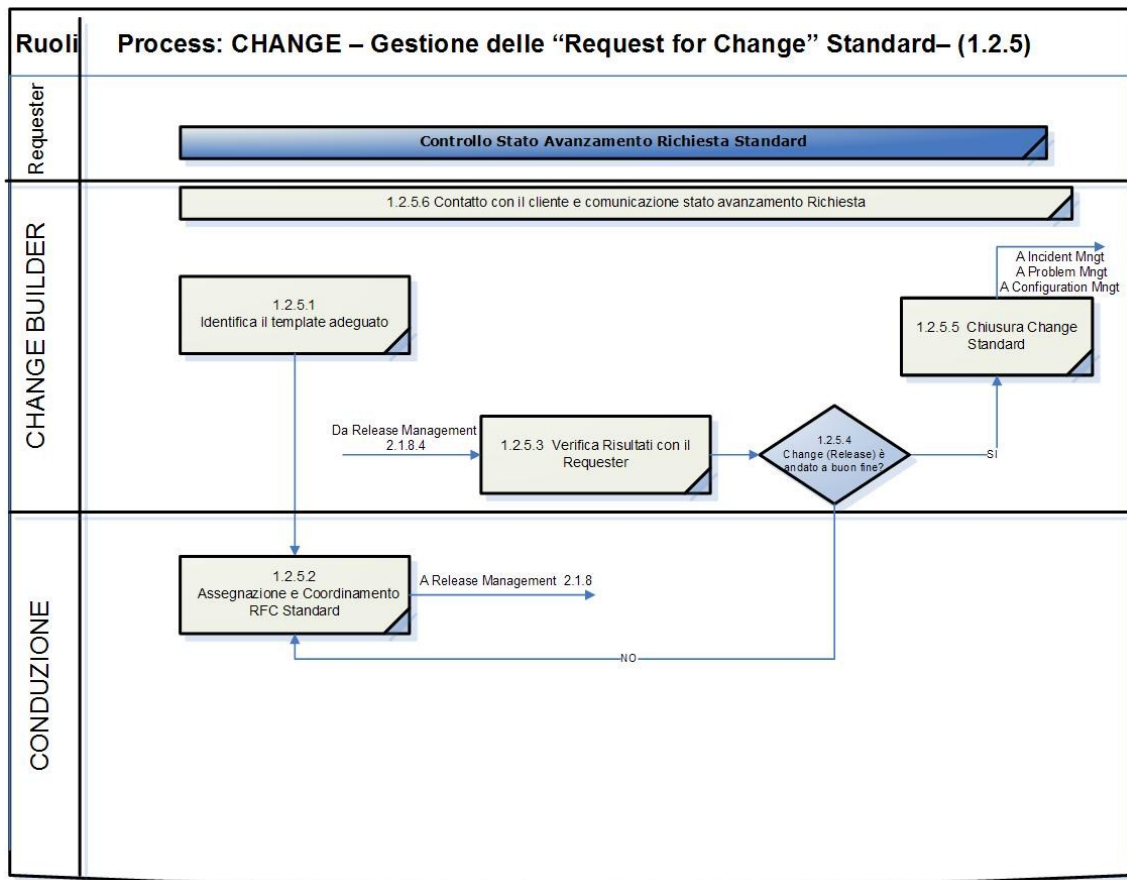


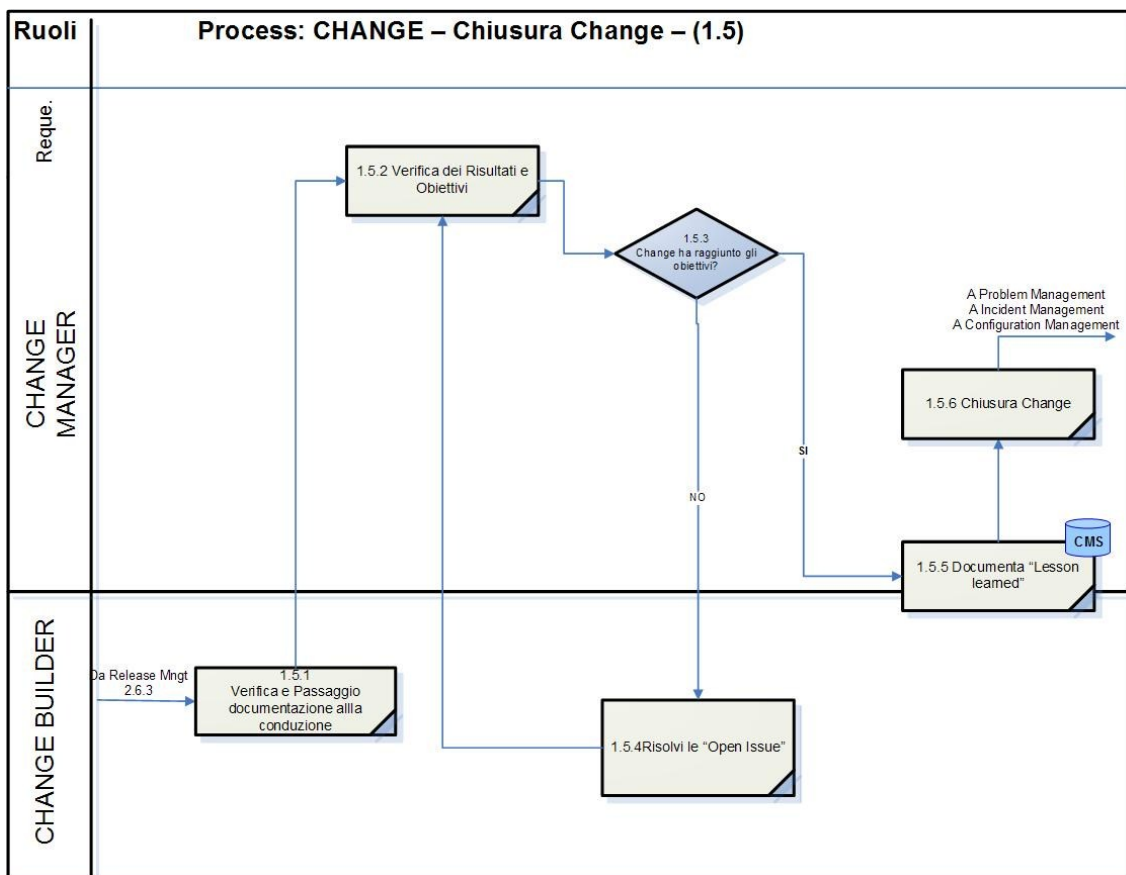






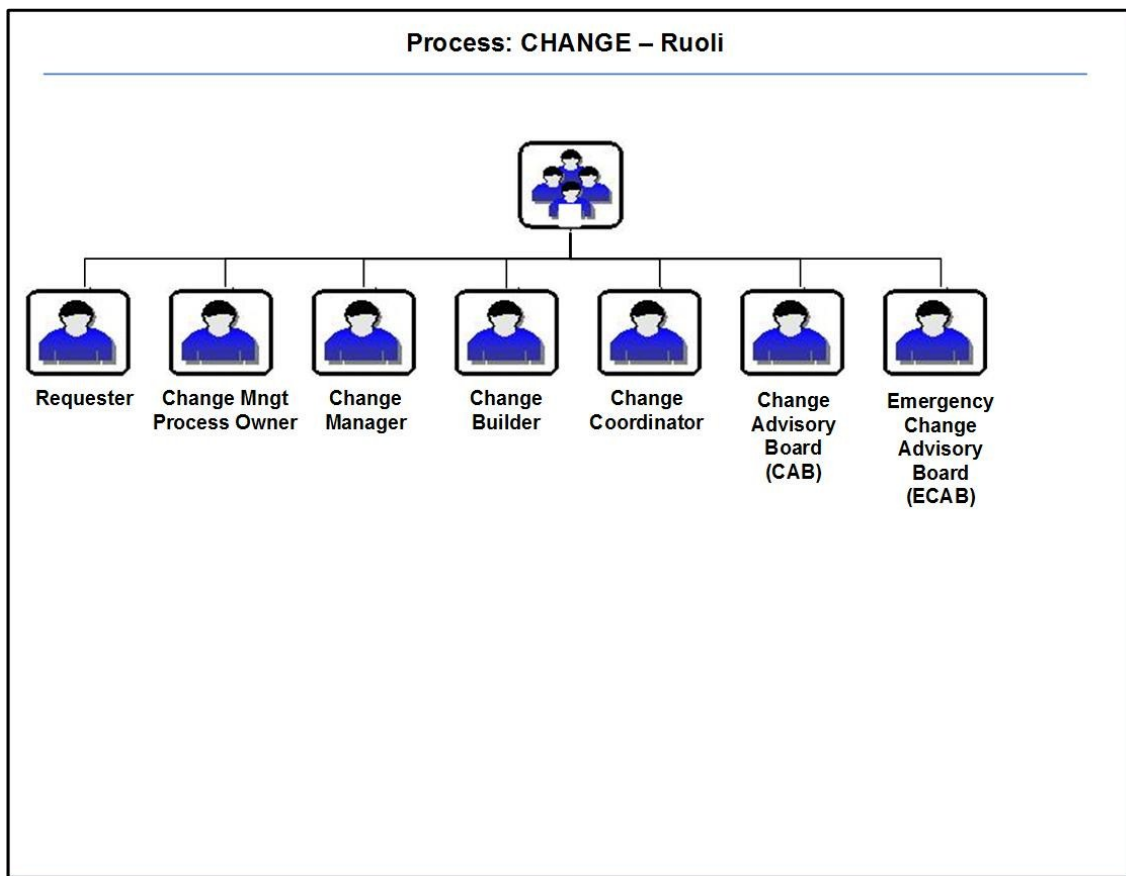








5.2 CM - Ruoli



5.3 CM - Fasi del Processo

Nel seguito è riportata una caratterizzazione delle Fasi e dell'identificazione dello stato dei 'ticket' rappresentati secondo quanto previsto dai Tool di supporto.

Fase: Avvio

- **Stato IN:** Bozza
- **Stati Out:** Richiesta di cambiamento
- **Ruolo (in scrittura):** Submitter, Change Coordinator/Builder, Change Manager
- **Descrizione:** In questa fase viene creata la RFC, compilando il form di creazione, categorizzata, classificata e correlata ai CI oggetto del cambiamento.

Fase: Verifica e Autorizzazione

- **Stato IN:** Richiesta di cambiamento
- **Stati Out:** Richiesta di autorizzazione
- **Ruolo (in scrittura):** Change Coordinator/Builder, Change Manager
- **Descrizione:** In questa fase vengono verificate le informazioni relative alla RFC, viene fatta la valutazione dell'impatto e l'analisi dei rischi e si identificano le attività delle fasi successive.



Fase: Pianificazione

- **Stato IN:** Richiesta di autorizzazione
- **Stati Out:** Pianificato
- **Ruolo (in scrittura):** Change Coordinator/Builder, Change Manager
- **Descrizione:** In questa fase vengono pianificate le attività. Una volta completata la pianificazione il Change Manager approva la RFC, previa consultazione del CAB.

Fase: Implementazione

- **Stato IN:** Implementazione in corso
- **Stati Out:** Completato
- **Ruolo (in scrittura):** Change Coordinator/Builder
- **Descrizione:** In questa fase si eseguono le attività pianificate.

Fase: Chiusura

- **Stato IN:** Completato
- **Stati Out:** Chiuso
- **Ruolo (in scrittura):** Change Coordinator/Builder, Change Manager
- **Descrizione:** In questa fase viene eseguita una verifica post implementazione, viene completata la documentazione. Se la verifica ha esito positivo, il change viene chiuso.

5.4 CM - Requisiti

Di seguito sono riportati i requisiti identificati e organizzati in base alle Fasi del processo.

Requisito	Cod.
AVVIO	
Accesso a console Change Management	CHM0001
Correlazione	CHM0002
Creazione RFC	CHM0003
Categorizzazione Change	CHM0004
Classificazione Change	CHM0005
Prioritizzazione Change	CHM0006
Modelli di Change	CHM0007
Documentazione	CHM0008
Pianificazione del Change	CHM0009
VERIFICA E AUTORIZZAZIONE	
Richiesta di Approvazione passaggio di fase	CHM0010
Approvazione o respinta passaggio di fase	CHM0011
PIANIFICAZIONE	
Creazione attività di Change	CHM0012
Modelli di attività di Change	CHM0013
Visualizzazione calendario pianificazione Change e attività	CHM0014
Associazione Attività-Fasi	CHM0015
IMPLEMENTAZIONE	
Gestione attività	CHM0016



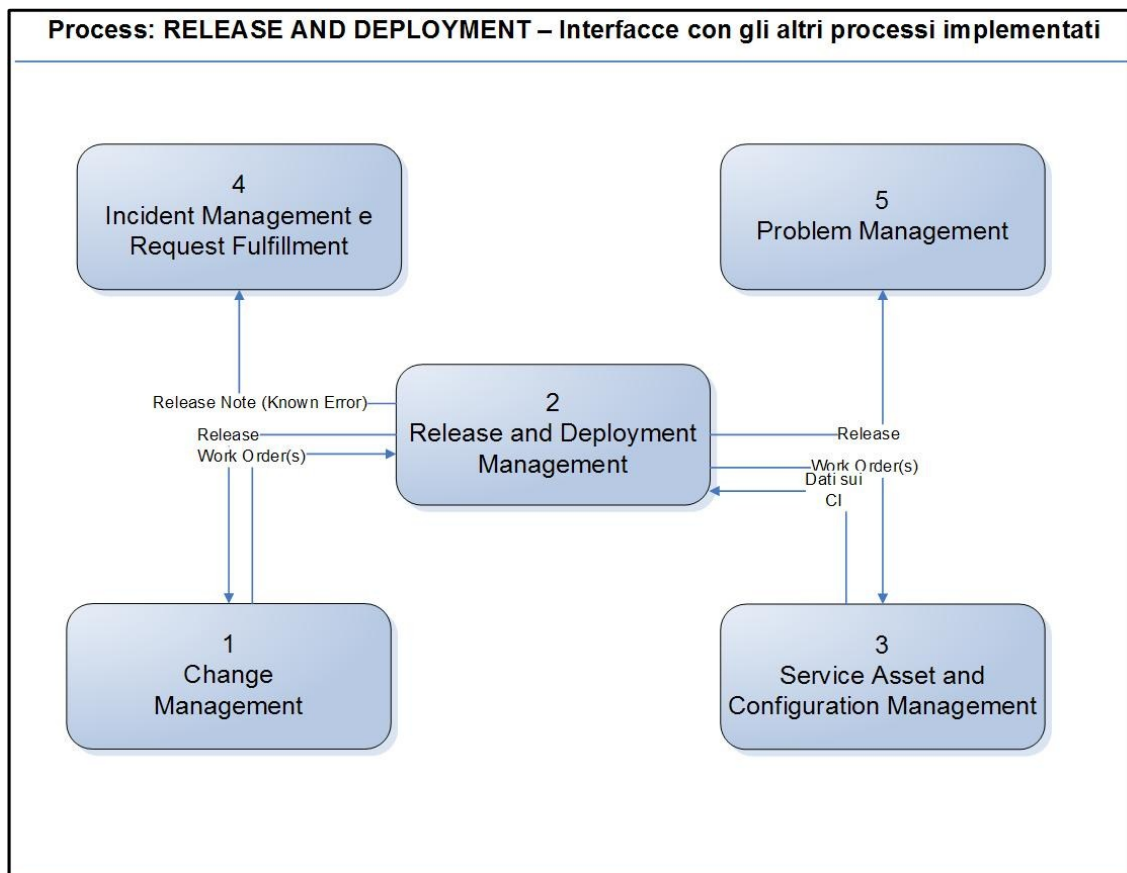
Ricerca attività	CHM0017
CHIUSURA	
Chiusura Change	CHM0018
REPORTISTICA	
Report	CHM00019

Di seguito vengono elencati i requisiti relativi alle **interfacce** dei Tool a supporto.

Requisito		Cod
AVVIO		
	Maschera Console Management	ICM0001
	Campi precompilati/obbligatori/calcolati creazione RFC	ICM0002
	Maschera Creazione Attività - TAB Date	ICM0003
	Impostazione Categorie RFC e richiedente	ICM0004
	Stato Change	ICM0005
PIANIFICAZIONE		
	Campi obbligatori task	ICM0006
	Blocco date pianificate	ICM0007
	Stato attività	ICM0008

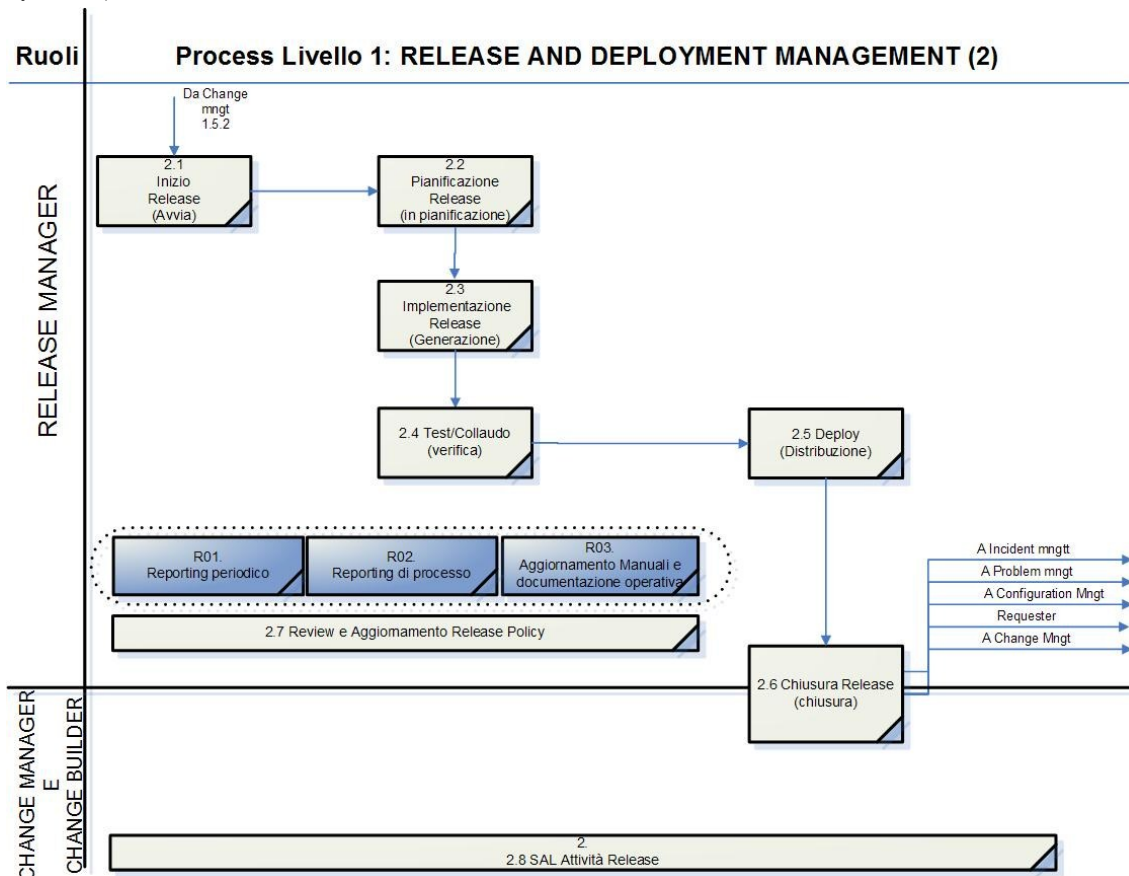


6. PROCESSO DI RELEASE MANAGEMENT (RM)





6.1 RM - Procedure

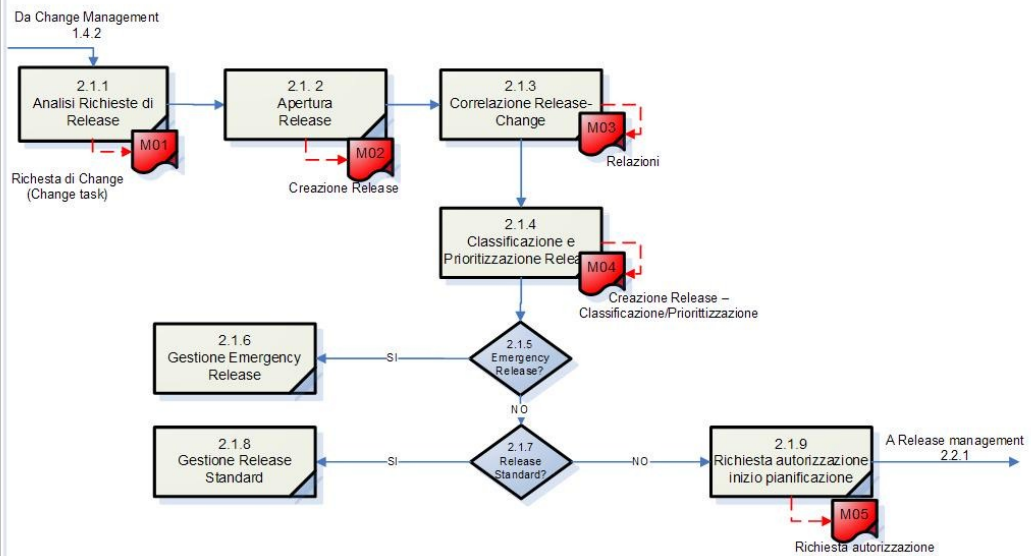




Ruoli

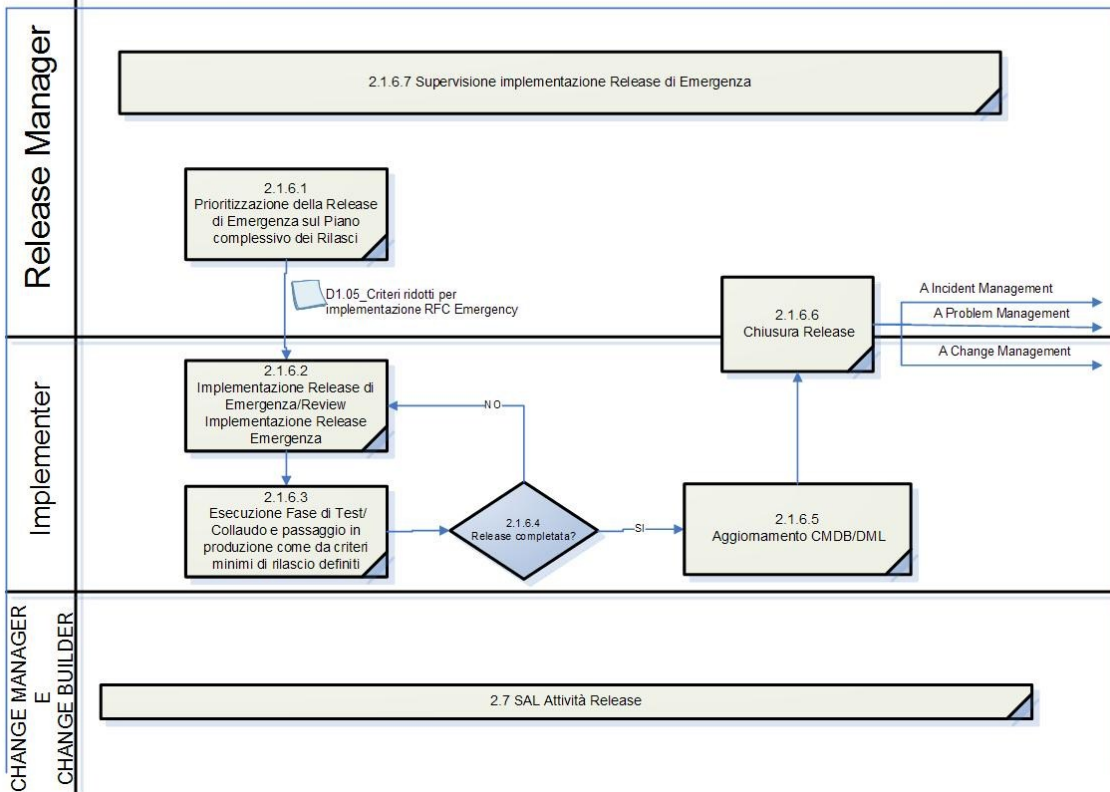
Process: RELEASE AND DEPLOYMENT MNGT – Inizio Release – (2.1)

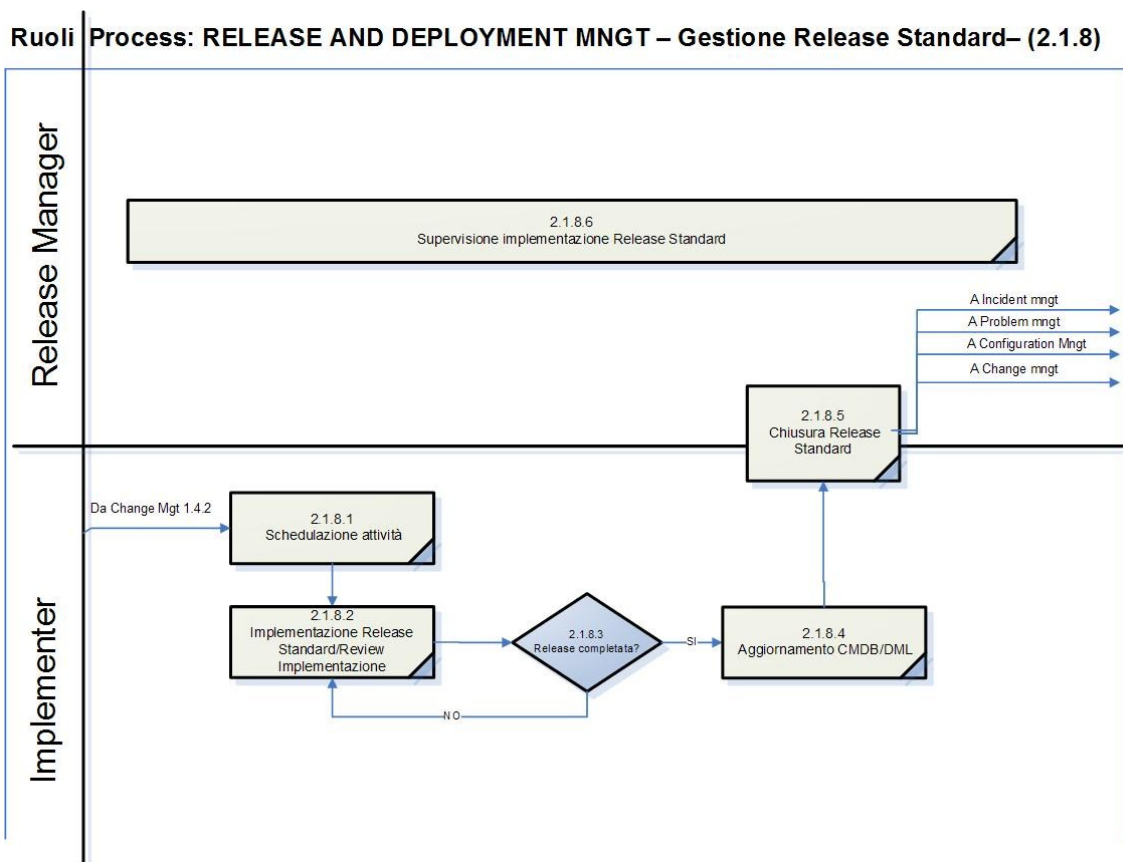
RELEASE MANAGER

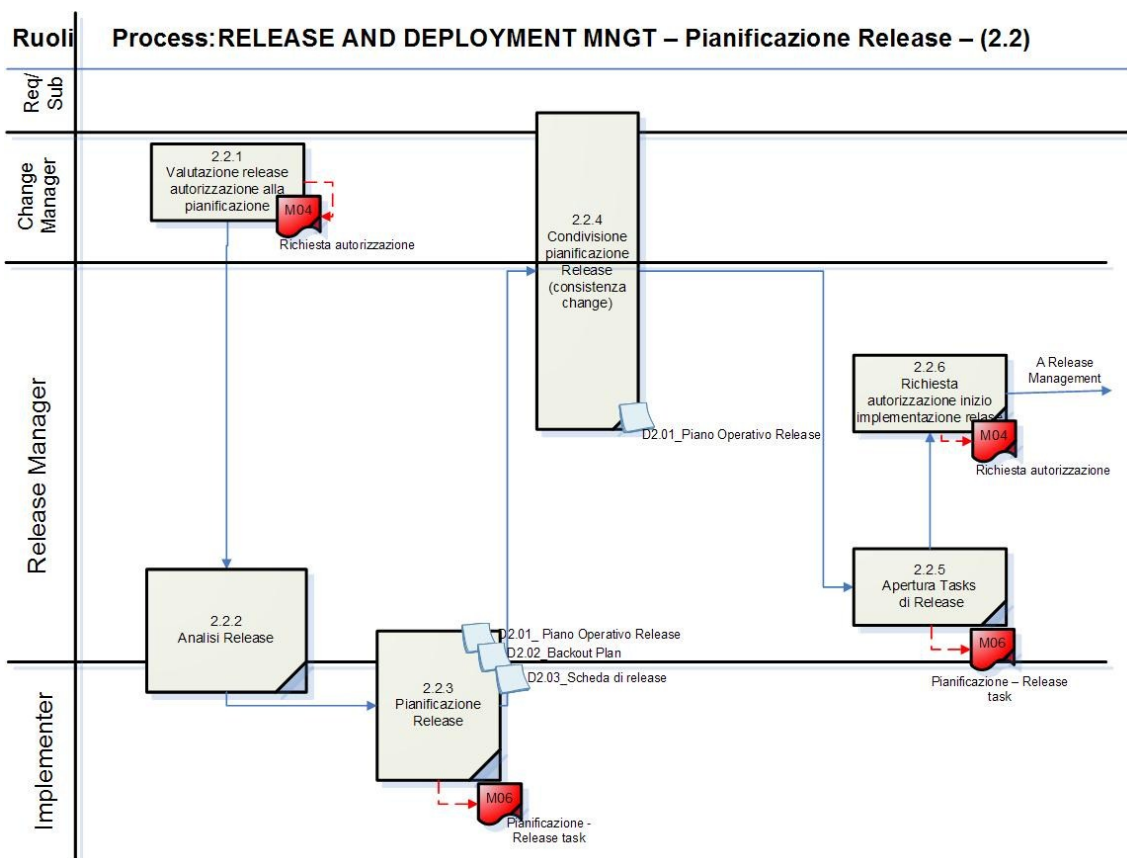


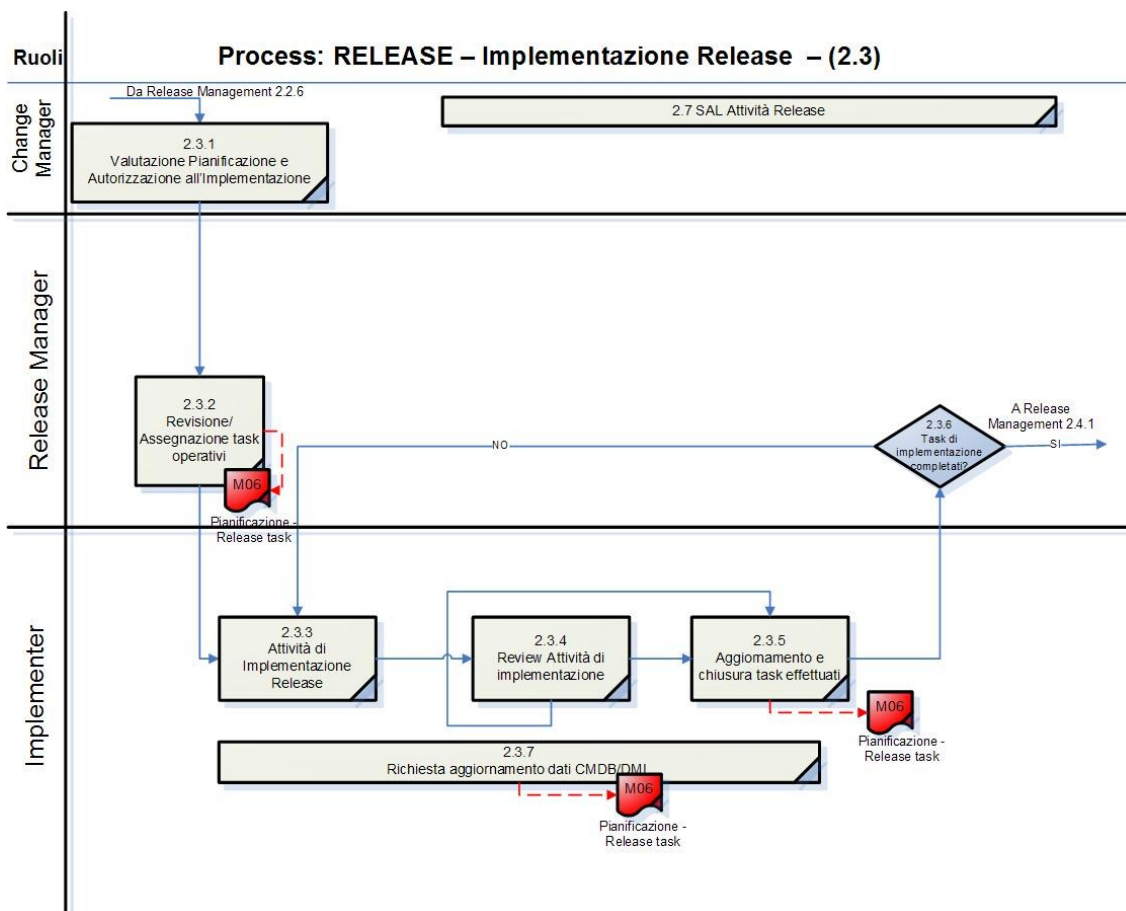


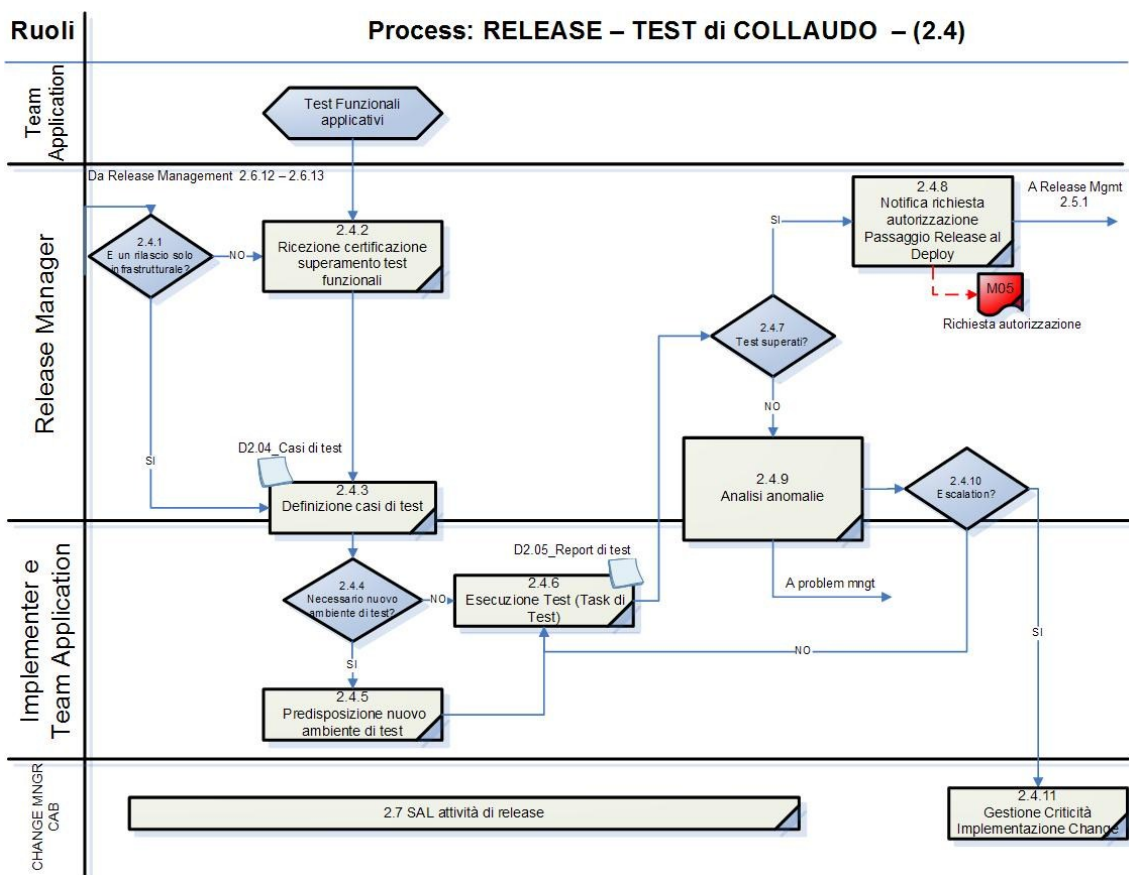
Ruoli Process: RELEASE AND DEPLOYMENT MNGT –Gestione Release Emergenza(2.1.6)

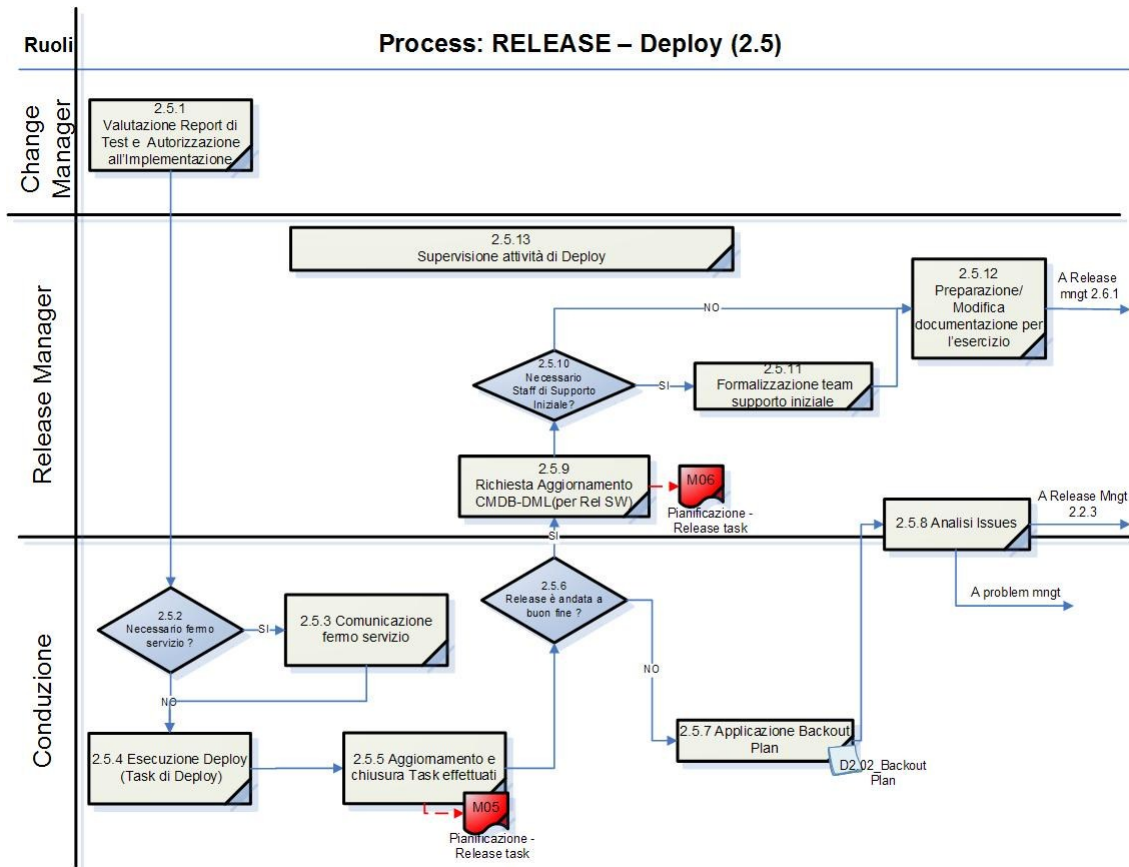










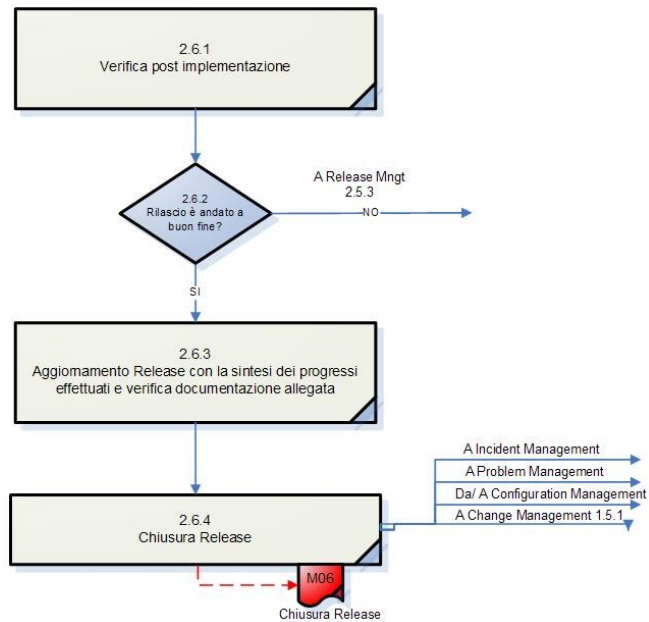




Ruolo

Process:RELEASE – Chiusura Release – (2.6)

Release Manager

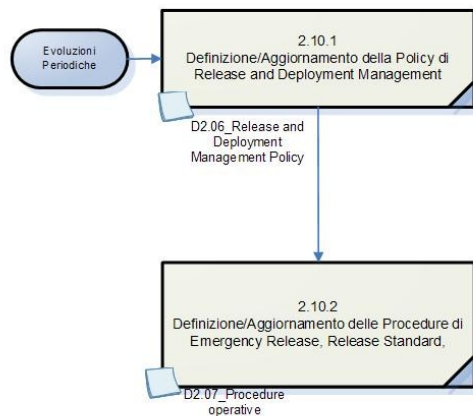




Ruoli

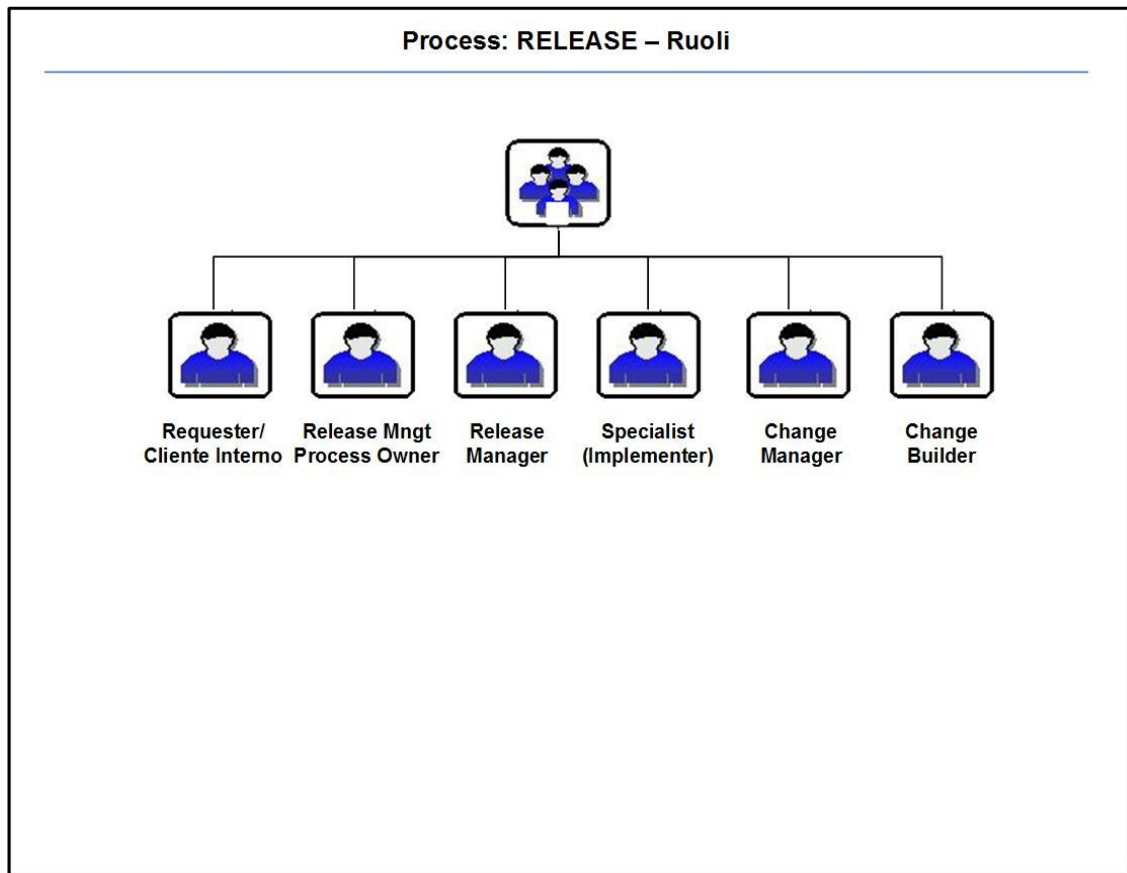
Process: RELEASE – 2.7 Review e Aggiornamento Release Policy

Release Manager





6.2 RM - Ruoli



6.3 RM - Classificazione delle Release

La classificazione delle Release tiene conto della Classificazione della/e RFC collegate. In caso di correlazione con più change, la classificazione del rilascio riprende la classificazione più alta tra quella dei change. Sulla Base della RFC si individuano

Tipologia RFC	Tipologia Release
Emergenza	Emergenza
Normale	Major
Standard	Standard (Minor)

Tabella 4 - Classificazione Release



6.4 RM - Fasi del Processo

Nel seguito è riportata una caratterizzazione delle Fasi e dell'identificazione dello stato dei 'ticket' rappresentati secondo quanto previsto dai Tool di supporto.

Fase: Avvio

- **Stato IN:** Bozza
- **Stati Out:** Registrata
- **Ruolo** (in scrittura): Release Manager
- **Descrizione:** In questa fase viene creata la release, compilando il form di creazione, e viene correlata ai CI in oggetto e ai relativi change

Fase: In Pianificazione

- **Stato IN:** Approvazione Pianificazione
- **Stati Out:** In corso
- **Ruolo** (in scrittura): Release Manager, Release Builder
- **Descrizione:** In questa fase viene sviluppato il piano del rilascio, identificando e programmato le attività delle fasi successive. Una volta completata la pianificazione il Release Manager avanza la richiesta di approvazione al change manager

Fase: Generazione

- **Stato IN:** Approvazione Generazione
- **Stati Out:** In corso
- **Ruolo** (in scrittura): Release Builder
- **Descrizione:** In questa fase si eseguono le attività e i task d'implementazione descritti nel piano di rilascio.

Fase: Verifica

- **Stato IN:** In corso
- **Stati Out:** in corso
- **Ruolo** (in scrittura): Release Builder
- **Descrizione:** In questa fase viene relalizzato i test per collaudare il rilascio generato. Una volta che i test hanno dato risultati positivi, il release manager, nel release form, avanza la richiesta di autorizzazione per passare alla fase di distribuzione

Fase: Distribuzione

- **Stato IN:** Approvazione Distribuzione
- **Stati Out:** in corso
- **Ruolo** (in scrittura): Release Manager; Change Manager
- **Descrizione:** In questa il change viene messo in produzione. Un volta verificato che tutti i task sono stati completati e il deploy è andato a buon fine il release manager, nel release form, avanza la richiesta di autorizzazione al change manager per la chiusura del rilascio.

Fase: Chiusura

- **Stato IN:** Approvazione Chiusura
- **Stati Out:** Completa
- **Ruolo** (in scrittura): Release Manager, Change Manager
- **Descrizione:** In questa la release viene eseguita una verifica post implementazione, viene completata la documentazione da associare alla release e la stessa release viene chiusa



6.5 RM - Requisiti

Di seguito sono riportati i requisiti identificati e organizzati in base alle macro attività presenti nel processo.

Requisito	Cod.
AVVIO	
Console Gestione Release	REL0001
Creazione Release	REL0002
Tipologie Release	REL0003
Correlazione Release	REL0004
Classificazione Release	REL0005
Prioritizzazione Release	REL0006
Modelli di rilascio	REL0007
Documentazione release	REL0008
IN PIANIFICAZIONE	
Pianificazione Rilasci	REL0009
Creazione attività	REL0010
Associazione attività-Fasi	REL0011
Gestione attività	REL0012
Modello attività	REL0013
Ricerca attività	REL0014
Chiusura attività	REL0015
Creazione Task	REL0016
Correlazione Task	REL0017
Gestione task	REL0018
Chiusura Task	REL0019
Ricerca Task	REL0020
GENERAZIONE	
Notifica imminente scadenza attività	REL0021
Notifica ritardo esecuzione	REL0022
CHIUSURA	
Chiusura Release	REL0023
APPROVAZIONE	
Richiesta Approvazione Passaggio di fase	REL0024
Approvazione passaggio di fase	REL0025
Vincoli passaggi di fase	REL0026
REPORTISTICA	
Report	REL0027

Di seguito vengono elencati i requisiti relativi alle interfacce dei Tool a supporto utilizzati.

Descrizione Specifica	Cod.
Aggiungere colonna fase cardine	IREL0001
Aggiunta campo Fermo servizio	IREL0002
Eliminazione campo Motivazione Commerciale	IREL0003



Descrizione Specifica	Cod.
Campi obbligatori creazione Release	IREL0004
Campi precompilati creazione Release	IREL0005
Campo Stato	IREL0006
Campi precompilati nel TAB Informazioni attività	IREL0007
Campi obbligatori nel TAB Informazioni attività	IREL0008
Campi precompilati nel TAB “Richiedente”	IREL0009
Campi obbligatori nel TAB “richiedente”	IREL0010
Campi precompilati per creazione attività	IREL0011
Campi obbligatori per assegnare l’attività	IREL0012
Campi precompilati TAB Date	IREL0013
Campi obbligatori per la creazione dell’attività	IREL0014
Blocco campi date pianificate	IREL0015
Campi obbligatori per la creazione del task	IREL0016
Campi obbligatori per creazione del task	IREL0017
Campi precompilati nel TAB Generale	IREL0018
Campi obbligatori nel TAB Generale	IREL0019
Campi precompilati TAB Richiedente	IREL0020
Campi obbligatori nel TAB “richiedente”	IREL0021
Campi precompilati per la creazione dell’attività	IREL0022
Campi obbligatori per la creazione dell’assegnazione	IREL0023