

---

## Delivery Metodology di Computer Associates Technologies

### 1. Introduzione

Il cliente nell'ottica di migliorare la gestione dei propri Servizi, ha adottato, per le sue strutture operanti nell'area dell'ITSM, soluzioni di Operations e di Service Management di CA.

La tecnologia CA è attualmente implementata e configurata nell'ambito di aree di elevata criticità, come la Service Control Room, il Portfolio Management, la Sicurezza, la gestione degli Asset, ....

Per supportare il cliente nella evoluzione, gestione e integrazione delle soluzioni CA con la propria architettura, viene proposta l'adozione di un Competence Center (in seguito CC) che provvederà all'erogazione di alcuni servizi.

Per Nel prossimo capitolo viene riportata una descrizione generale di come il Servizio di CC viene proposto in funzione delle necessità rilevate in INAIL.

Nel capitolo 3 viene invece descritta l'offerta del servizio CC per INAIL.

### 2. Ambito del Competence Center

Il CC offerto da CA ha lo scopo di fornire al cliente gli strumenti, le competenze e le funzioni atti ad ottimizzare la gestione operativa delle soluzioni, la loro evoluzione ed un miglioramento generale della governace dei processi IT.

Gli obiettivi principali del Servizio sono i seguenti:

- Indirizzare requisiti di consolidamento ed integrazione delle soluzioni CA, in linea con le esigenze operative ed a supporto dei processi/funzioni propri di INAIL;
- Introdurre nuovi approcci evolutivi e nuove funzionalità, nell'ottica di estensione del perimetro di adozione delle soluzioni CA
- Supportare la diffusione delle soluzioni CA, favorendo la comunicazione ed il trasferimento di conoscenza tra le varie strutture del cliente.
- Preservare adeguatamente gli investimenti
- Monitorare l'utilizzo delle soluzioni in produzione innescando un processo di audit e miglioramento continuo in linea con le evoluzioni degli obiettivi di business.
- Produzione di report, documenti e checklist come deliverable finale relativo ad ogni servizio/ambito richiesto

Il Servizio viene a coprire i seguenti ambiti:

#### **Enterprise Architecture (20%)**

Attività di Architecture Advising e produzione del documento High Level Architecture Definition and Specification che contenga :

- Logical Architecture
- Technical Architecture
- Functional Architecture
- Technical Release Cycle Definition

#### **Business Integration (20%)**

---

Produzione di un documento che raccolga l'individuazione dei requisiti di business e loro mappatura sulle capabilities dei prodotti CA. Evoluzione ed ottimizzazione dei processi e delle funzioni di business correlate con l'adozione delle soluzioni CA distribuite in INAIL in termini di:

- Functional Requirement Determination
- Capabilities Matrix Definition
- Policies and process alignment
- Guidelines and best practice adoption

#### **Solution Integration (30%)**

Determinazione dei requisiti di integrazione che coinvolgono le soluzioni CA. Implementazione e configurazione dei flussi di integrazione a supporto delle esigenze operative di INAIL con i seguenti deliverables:

- Technical Assessment and Integration Design
- Checking Integration Implementation
- Testing procedures

#### **User Adoption & Tracking (30%)**

Knowledge transfer verso utenti e amministratori, definizione di procedure/documenti di gestione operativa e tracking con i seguenti deliverables:

- Develop Operations manual, change management procedure
- Runbook definition and maintenance
- Education e training on the job
- Tracking delle operation con report dei risultati (Per Tracking si intendono tutte quelle operazioni di verifica atte a determinare l'aderenza delle attività di gestione e operation alle Best Practices CA ed ai suggerimenti operativi rilasciati da CA nelle fasi precedenti)

#### **Assessment and Health Checks ( a task)**

Fornire linee guida evolutive delle soluzioni CA. Validazione delle architetture in essere, con verifica periodica dell'utilizzo delle risorse (capacity & audit) ed allineamento architetturale in relazione alla roadmap di prodotto:

- Health Check Analysis & Report
- Resource assessment and capacity forecasting
- Troubleshoot product configuration
- Performance criteria determination

### **3. Il servizio di Competence Center**

Il Servizio CC offerto ad INAIL ha durata 3 anni e si focalizza su due tipologie di attività :

#### **1. Service Evolution & Enablement**

#### **2. Health Check analysis**

---

### 3.1 Service Evolution & Enablement

A fronte di molteplici fattori (IT innovation, nuove strategie di Business che impattano sull'IT, nuovi strumenti da fornire agli utenti finali.....), nasce l'esigenza di supportare il cliente nella gestione delle soluzioni CA e di supportare il cliente nell'elaborazione di nuovi requisiti funzionali, nel disegno di nuove architetture funzionali, logiche o fisiche, nell'implementazione di nuove modalità di integrazione tra i prodotti,. ecc...

Nell'ambito di questa offerta, viene quindi fornito il supporto di diversi **specialisti di soluzioni CA** che il cliente utilizzerà nell'ambito delle aree operative descritte al paragrafo 2 con l'esclusione dell'ambito Assessment And Health Check che saranno erogati a task singolo.

Verrà effettuata una pianificazione di massima (la pianificazione potrà subire variazioni in base alle necessità operative) che consentirà la copertura delle necessità.

Per lo svolgimento di questi servizi verranno utilizzate varie risorse come descritto nell'ultimo capitolo.

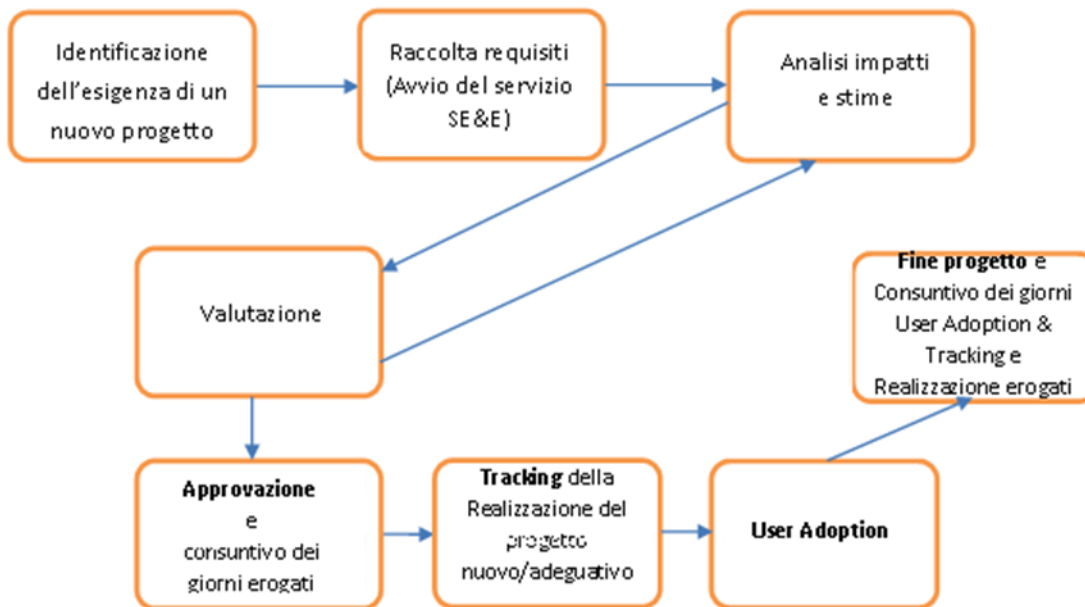
Il totale delle giornate erogate non potrà superare 0.5 FTE/anno (circa 109 gg).

#### 3.1.1 Riepilogo caratteristiche del servizio CC

Il servizio ha le seguenti caratteristiche:

Ambiti tecnologici	Peso %
Enterprise Architecture	20
Business Integration	20
Solution Integration	30
User Adoption & Tracking	30

L'ingaggio dello specialista da parte del cliente avverrà secondo il seguente processo:



### 3.2 Assessment and Health Check analysis

Si tratta di una review sia dal punto di vista tecnico che di Business delle soluzioni CA utilizzate dal cliente. Il risultato finale è un report comprendente una gap analysis ed un piano per incrementare il valore delle soluzioni correnti

L'attività prevede una fase iniziale di preparazione nella quale viene creato un piano di attività, sono schedate interviste e viene richiesta la relativa documentazione .

A seguire si ha un periodo nel quale l'attività onsite prevede la raccolta delle informazioni attraverso una review tecnologica, interviste che coinvolgono i ruoli critici da un punto di vista tecnico e di business, l'analisi dei processi e dei workflow e lo studio della documentazione disponibile

L'ultima fase è dedicata all'analisi di dettaglio delle informazioni raccolte e alla creazione del report finale che fornisce:

- Una review dei requisiti tecnici e di business rapportati alla corrente soluzione implementata
- Una proposta di approccio per l'evoluzione della soluzione e dei processi, comprensiva sia delle attività che un possibile piano operativo.

Il report in formato draft viene condiviso con il cliente che ha una settimana di tempo per fornire eventuali feedback e commenti. In base a questi feedback il report potrà essere aggiornato e si procederà quindi ad una presentazione formale dei risultati ottenuti.

#### 3.2.1 Metodologia

La CA Solution Healthcheck è una metodologia strutturata costituita da 5 Stages, descritti nella seguente tabella:

Attività		Elapsed
<b>Stage 1</b>	<b>Project Startup</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisione Requisiti e Goals dell'implementazione originale</li> <li>• Technical Kick-off Meeting</li> <li>• Richiesta Preliminare Documentazione</li> <li>• Schedulazione riosrse / attività</li> <li>• Pianificazione interviste cliente</li> </ul>	1° settimana
<b>Stage 2</b>	<b>Analisi – Raccolta informazioni</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interviste al personale del cliente e agli utenti finali</li> <li>• Revisione della struttura organizzativa del cliente in relazione all'utilizzo e alla gestione della soluzione</li> <li>• Raccolta e Revisione Documentazione</li> <li>• Validazione dell' Ambiente e della configurazione della soluzione</li> <li>• Completamento Gap Analysis</li> </ul>	2° settimana
<b>Stage 3</b>	<b>Elaborazione informazioni per costruzione Report</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentazione dei prunti di forza e di debolezza risultanti dalla Gap Analysis delle soluzioni CA</li> <li>• Completamento Raccomandazioni relative a: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Flussi di gestione</li> <li>○ Organizzazione e responsabilità del personale del cliente</li> <li>○ Evoluzione tecnologica</li> </ul> </li> <li>• Identificazione e quantificazione dei benefici conseguenti all'adozione delle raccomandazioni indicate</li> <li>• Elaborazione di un piano operativo di implementazione delle Raccomandazioni</li> </ul>	3° e 4° settimana
<b>Stage 4</b>	<b>Presentazione dei Risultati</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creazione, Revisione e Aggiornamento Report</li> <li>• Creazione, Revisione e Aggiornamento Presentazione</li> <li>• Condivisione Report</li> <li>• Presentazione risultati</li> </ul>	Ultima settimana
<b>Stage 5</b>	<b>Project Handoff e Chiusura</b>	

Le attività di Health check saranno effettuate su ciascuna delle aree di interesse, nelle quali sono utilizzate le soluzioni CA:

- Application Performance Management (CA-APM)
- Infrastructure Management (CA-Spectrum)
- Service Operations Management (CA-SOI)

- 
- Service Desk Management (CA-SDM)
  - Configuration Management (CCA)
  - Configuration Management System (CA-CMDB)
  - Mainframe
  - Project portfolio management (CA Clarity)

LA pianificazione degli Health Check verrà concordata con il cliente. Ciascun Health Check rappresenta un packaged service a se stante, il cui unico deliverable è l'health check report.

Gli health check su una singola area dovranno essere iterati ogni 12 mesi, con l'obiettivo di controllare i progressi fatti dal cliente nell'ambito del modello di maturità corrispondente, così da verificare i miglioramenti nell'utilizzo delle diverse soluzioni.

### 3.2.1 Riepilogo Servizio Health Checks

Il servizio ha le seguenti caratteristiche:

Ambiti tecnologici	Tipo contratto
Uno qualsiasi di quelli citati nel paragrafo precedente	A task

L'ingaggio per la delivery di un HealthCheck package avverrà tramite comunicazione formale da parte del responsabile del cliente al responsabile di contratto nominato da CA.

#### 4. Figure professionali e certificazioni

Per lo svolgimento delle attività descritte nei capitoli precedenti verranno utilizzate le seguenti figure professionali specialistiche:

Profilo	Ruolo
Project Manager	È in grado di condurre il progetto e di eseguire l'analisi e la definizione dell'assetto tecnico-organizzativo più consono al progetto stesso. Ha esperienza pluriennale nella conduzione di progetti complessi ed applica la Delivery Metodology di CA. È certificato PMP.
Solution Architect	Possiede esperienza pluriennale nei vari ambienti HW e SW di base interessati. Tenedo conto degli eventuali vincoli esistenti, propone e/o valida le architetture necessarie all'implementazione delle soluzioni basate sull'impiego di prodotti specifici di CA o comunque su ambienti da integrare o interfacciare.
Senior Product Consultant	Possiede esperienza pluriennale nei vari ambienti hardware e software di base interessati. È in grado di progettare e implementare sistemi basati sull'impiego di prodotti specifici di CA o comunque su ambienti da integrare o interfacciare. Ha conoscenze delle problematiche tecnico-organizzative connesse alle implementazioni delle tematiche interessate. Collabora attivamente con il PM e volge attività di analisi delle esigenze del Cliente. Partecipa all'installazione e la configurazione dei prodotti per le parti più complesse e cura le attività di collaudo dei sistemi realizzati.
Product Consultant	È una figura professionale con esperienza nei vari ambienti hardware e software di base interessati. È in grado di implementare sistemi basati sull'impiego di prodotti specifici di CA o comunque su ambienti da integrare o interfacciare. Ha conoscenze delle problematiche tecniche connesse alle implementazioni delle tematiche interessate. Collabora all'attività di analisi delle esigenze del Cliente e cura l'installazione e la configurazione dei prodotti. Partecipa alle attività di sviluppo e collaudo dei sistemi realizzati.

Per quanto riguarda le certificazioni, tutte le figure professionali seguono regolarmente i corsi e le certificazioni riservate agli specialisti interni ed erogate da CA University.

CA University è l'organizzazione interna di CA preposta allo sviluppo ed al mantenimento delle capacità professionali dei dipendenti CA.

In particolare, per CA Services, provvede a specifici piani di formazione per ogni ruolo tecnico in relazione anche all'area tecnologica relativa ai prodotti CA interessati.

Inoltre, ogni tecnico certificato CA, è tenuto anche a sviluppare le proprie conoscenze generali IT (Standard vari, certificazioni CISSO, CISA, etc...) per i quali è disponibile il programma Technical Academy nel quale vengono affrontati tutti i temi generali dell'IT.

---

La preparazione professionale delle figure sopra descritte insieme con l'accesso esclusivo a metodologie, best practices, strumenti e strutture di supporto e sviluppo interne all'organizzazione di CA, assicurano la qualità del servizio e la raggiungibilità degli obiettivi.

Di seguito alcuni screenshot dell'intranet CA:

#### 4.1 Impiego delle figure professionali nei servizi proposti

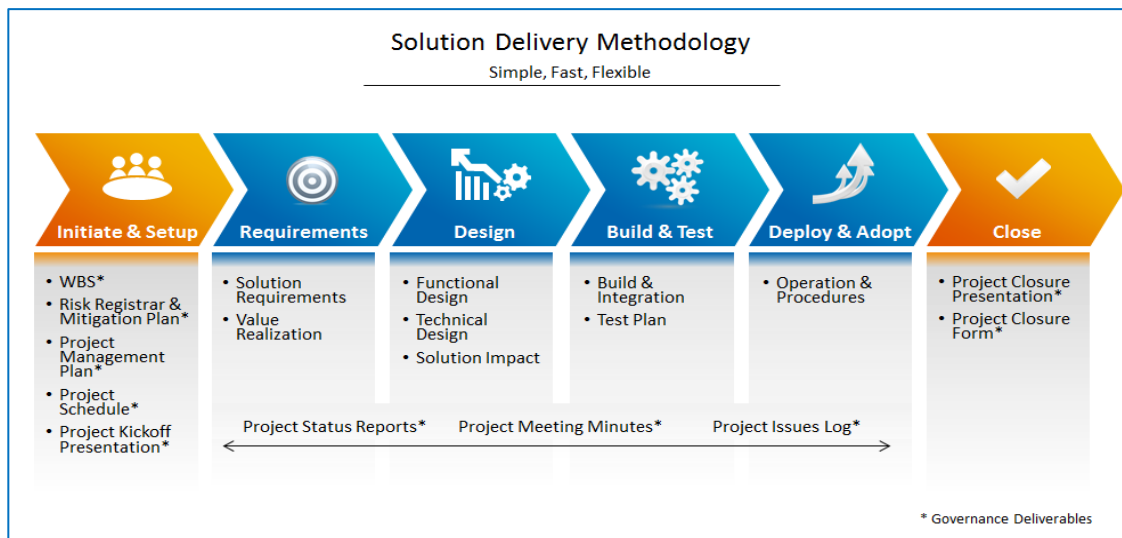
Viene di seguito indicato l'impiego delle figure professionali nei servizi proposti:

Servizio	Figura 1	Figura 2	Figura 3
Service Evolution & Enablement	Project Manager (opz)	Solution Architect	Senior Product Consultant
Health Checks	Project Manager	Solution Architect	



## 5. CA Delivery Metodology

La metodologia di delivery di CA Technologies si basa sui principi fondamentali dei sistemi ingegneristici che formalizzano un approccio coerente e ripetibile per un'attuazione rapida o distribuzione multifase della soluzione. Questa panoramica delinea l'approccio globale e le fasi di uno sviluppo "time-to-value".



Ciascun deliverable sarà elaborato in fasi come specificato nella figura seguente, ogni fase ha una specifica serie di attività ed obiettivi, il lavoro della prima fase è un prerequisito per la successiva. Nello schema è visibile una panoramica dei deliverable associati ad ogni fase.

### 5.1 Organizzazione per la gestione del Progetto

#### Ruoli progettuali di Governance e principali responsabilità

Di seguito riassumiamo le principali sotto-organizzazioni necessarie alla direzione e conduzione di progetto:

RUOLO	RESPONSABILITÀ
Steering Committee	<ul style="list-style-type: none"><li>Approva il piano e le milestone del Progetto</li><li>Approva eventuali modifiche di ambito del Progetto</li><li>Risolve eventuali conflitti interfunzionali non gestibili a livello di Project Management</li><li>Approva le eventuali personalizzazioni/gap all'architettura della soluzione</li></ul>
Team di Project Management	<ul style="list-style-type: none"><li>Governa il Progetto nei tempi, nei costi e nell'ambito</li><li>Fornisce allo Steering Committee la visibilità sull'avanzamento del Progetto</li><li>Coordina e gestisce le eventuali proposte di cambiamento alla soluzione disegnata</li><li>Definisce metodologie e standard</li><li>Mantiene i collegamenti con le altre iniziative e progetti aziendali</li><li>Garantisce l'integrazione tra i processi in ambito di Progetto</li></ul>

---

## Project Manager

CA nominerà un Project Manager (PM) come punto di riferimento principale per il Progetto, il quale fornirà i servizi di Project Management evidenziati di seguito. Il Cliente concorda di nominare un proprio PM per assistere il PM di CA nell'adempimento delle responsabilità relative al Project Management, come indicato di seguito.

1. Predisporre il Piano di Progetto e la Pianificazione di/del progetto.
2. Verificare le aspettative, i requisiti e i criteri di accettazione con lo Sponsor e gli stakeholder chiave del Cliente.
3. Selezionare e assegnare il personale del Cliente e di CA per il completamento delle attività del Progetto.
4. Stabilire e gestire le attività del Progetto.

In particolare, nell'ambito di progetto dovrà:

- Costituire l'interfaccia di CA verso il Cliente e rappresentare CA;
- Essere il responsabile, nei confronti di UBI.S, di tutte le attività a carico di CA previste nel Progetto;
- Concordare le strategie e i piani del Progetto;
- Pianificare e assicurare l'efficienza del personale CA, gestendone gli aspetti amministrativi;
- Amministrare e controllare i rilasci effettuati da CA;
- Gestire i Team di Progetto e le relazioni con eventuali Terze Parti;
- Garantire il rispetto dei tempi concordati per le implementazioni/rilasci ovvero giustificare i ritardi per cause non imputabili a CA, e predisporre periodicamente i reports sullo stato del Progetto;
- Notificare tempestivamente ed in tempo utile il verificarsi di potenziali criticità di Progetto e suggerire ed attuare le procedure più idonee a minimizzare gli impatti sul Cliente;

Inoltre, in collaborazione con il responsabile di progetto del Cliente, dovrà:

- Garantire la congruità di quanto riportato nel Contratto;
- Verificare lo stato delle attività e la qualità della relazione all'interno del gruppo di lavoro;
- Farsi parte diligente e cooperare nella risoluzione di conflitti o problemi o dispute che potrebbero sorgere durante lo svolgimento del Contratto.

---

**6. Riepilogo dei servizi e degli aspetti economici**

Servizio	Tipologia	Effort/Elapsed
Service Evolution & Enablement	A consumo	60 gg/Anno (Elapsed)
Heath Checks	A task	1 Mese (Effort)