

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP CONFIDENTIAL**

**APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO  
PROCESSI A SUPPORTO DELLA FORNITURA**

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 36/2023 E S.M.I PER  
L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI ANALISI QUALITATIVA E CERTIFICAZIONE DEL  
SOFTWARE E SERVIZI DI TEST PRESTAZIONALI PER INAIL - ID2869**

---

Classificazione del documento: Consip Confidential

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 36/2023 e s.m.i per l’affidamento di servizi di analisi qualitativa e certificazione del software e servizi di test prestazionali per inail - ID2869

Appendice 3 al Capitolato tecnico - Processi a supporto della fornitura

## INDICE

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>2. PROCESSI A SUPPORTO DELLA FORNITURA .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DESCRIZIONE DEI PROCESSI A SUPPORTO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>3</b>
3.1 PROCESSO DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE SERVIZI .....	3
3.1.1 <i>Obiettivi e contesto di riferimento</i> .....	3
3.2 PROCESSO DI GESTIONE DEI CAMBIAMENTI.....	5
3.2.1 <i>Obiettivi e contesto di riferimento</i> .....	5
3.3 PROCESSO DI PIANIFICAZIONE DEI RILASCI. ....	7
3.3.1 <i>Obiettivi e contesto di riferimento</i> .....	7
3.4 PROCESSO DI PREDISPOSIZIONE DEL MONITORAGGIO.....	8
3.4.1 <i>Obiettivi e contesto di riferimento</i> .....	8
3.5 PROCESSO DI COLLAUDO E CERTIFICAZIONE.....	10
3.5.1 <i>Obiettivi e contesto di riferimento</i> .....	10
3.6 PROCESSO DI RILASCIO IN AMBIENTE DI COLLAUDO E CERTIFICAZIONE. ....	11
3.6.1 <i>Obiettivi e contesto di riferimento</i> .....	11

## 1. PREMESSA

L'obiettivo della presente appendice è descrivere i principali processi in uso per i servizi richiesti nella fornitura.

## 2. PROCESSI A SUPPORTO DELLA FORNITURA

I processi in uso presso l'amministrazione riguardano:

- Processo di Progettazione e realizzazione servizi,
- Processo di Gestione dei cambiamenti,
- Processo di Pianificazione dei rilasci,
- Processo di Predisposizione del monitoraggio,
- Processo di Collaudo e certificazione,
- Processo di Rilascio in ambiente di collaudo e certificazione.

## 3. DESCRIZIONE DEI PROCESSI A SUPPORTO DELLA FORNITURA

Vengono di seguito indicati i principali processi a supporto della fornitura. Tale elenco rappresenta un elenco non esaustivo ed INAIL, nel corso della fornitura, anche su proposta del fornitore, potrà definire modifiche o implementazioni, anche in relazione alle fasi che saranno individuate per gli interventi a carattere progettuale.

### 3.1 Processo di Progettazione e realizzazione servizi

#### 3.1.1 Obiettivi e contesto di riferimento

Il processo di Progettazione e Realizzazione dei Servizi ha l'obiettivo di disciplinare la definizione o la modifica di un Servizio inteso come una entità unica nella quale tutte le sue singole componenti (applicazioni, infrastrutture, database, ecc.) sono gestite in maniera integrata e in sinergia.

Esso si applica a tutti i servizi nuovi o a cambiamenti ai servizi esistenti e, in particolar modo, a cambiamenti significativi cioè quelli con un impatto potenzialmente critico sui servizi o sui clienti (ad esempio un cambiamento che ha impatto su un numero elevato di utenti o di sedi).

L'esigenza di un servizio nuovo o di una modifica ad un servizio esistente può derivare dal Cliente (es. Direzioni Centrali o altre PA), dal Service Provider stesso (la DCOD), da gruppi interni o da un fornitore a seguito di sopraggiunte necessità di business ed esigenze del Cliente o per migliorare l'efficacia di un servizio.

La valutazione, l'approvazione, la schedulazione e il riesame dei servizi nuovi o modificati è demandata al processo di Gestione dei Cambiamenti.

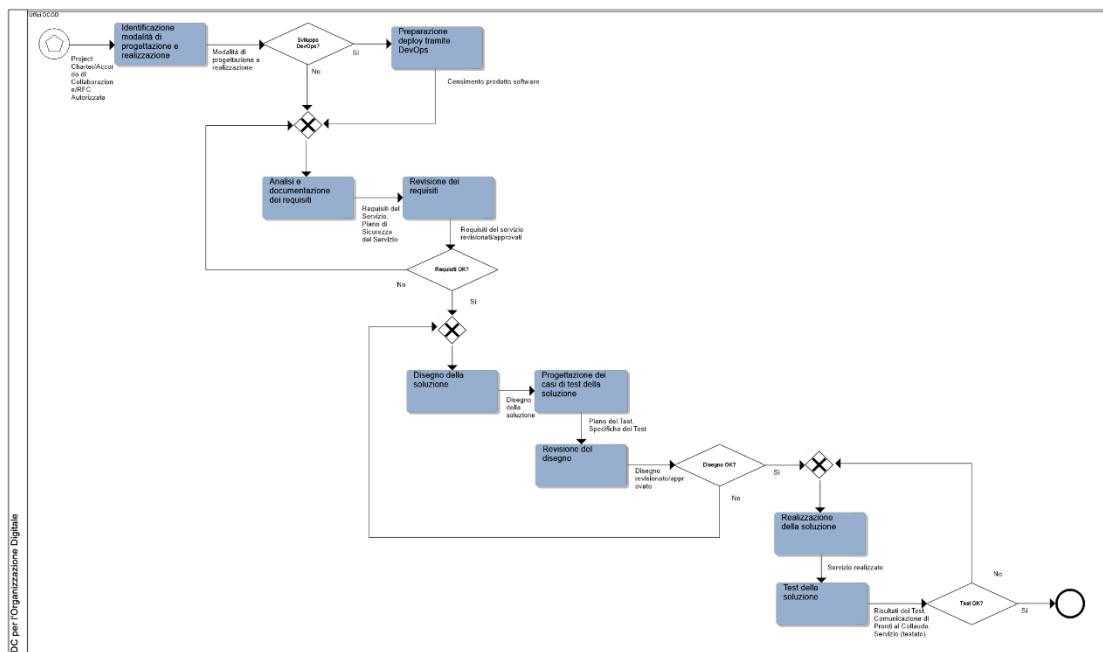
Gli elementi della configurazione impattati da servizi nuovi o modificati sono controllati dal processo di Gestione della Configurazione. I servizi nuovi o modificati sono pianificati in modo da soddisfare i requisiti e tale pianificazione è condivisa con le parti interessate. La pianificazione della progettazione e

realizzazione del servizio, inclusa la pianificazione della sua gestione in esercizio e della sua cessazione e/o dismissione, rientra nell'ambito del processo di Gestione Progetti. La pianificazione è tipicamente documentata nel "Project Charter". Nel caso di Servizi alle PA il "Piano di Gestione del Servizio" dettaglia tutte le caratteristiche relative alla pianificazione, progettazione, implementazione, rilascio del servizio, cessazione e dismissione.

La progettazione dei servizi nuovi o modificati dovrà fornire informazioni sull'erogazione successiva (anche esigenze in termini di risorse necessarie per erogare un determinato servizio) e sull'aggiornamento del Catalogo dei Servizi (processo di Gestione del Catalogo dei Servizi). I servizi nuovi o modificati prima di essere rilasciati sono rivisti, in corso d'opera, rispetto ai requisiti del servizio per garantire servizi conformi ai criteri di accettazione concordati.

Una volta realizzati, i servizi nuovi o modificati sono sottoposti a "prove" per verificare che soddisfino i requisiti del servizio (attraverso il processo di Collaudo e Certificazione, per la componente applicativa o secondo quanto previsto dalla procedura per la progettazione e realizzazione della componente infrastrutturale di un servizio).

La messa in funzione dei servizi nuovi o modificati in ambiente di Produzione avviene tramite i processi di "Rilascio in Ambiente di Esercizio" e di "Rilascio dei Servizi Infrastrutturali". Le singole componenti del servizio (applicazioni, infrastrutture, dati, ecc.) sono progettate e realizzate sulla base delle specificità di ciascuna componente. I dettagli operativi, come pure eventuali input/output specifici rispetto a quelli di alto livello previsti in questo documento, sono descritti in apposite procedure operative che tengono conto di quale componente si sta progettando (ad es. la "Procedura Operativa per la Componente Applicativa di un Servizio" e la "Procedura Operativa per la Componente Infrastrutturale di un Servizio"). Il raccordo tra le varie componenti è realizzato a cura del Service Owner.



Classificazione del documento: Consip Confidential

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 36/2023 e s.m.i per l'affidamento di servizi di analisi qualitativa e certificazione del software e servizi di test prestazionali per inail – ID2869

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Processi a supporto della fornitura

## 3.2 Processo di gestione dei cambiamenti

### 3.2.1 Obiettivi e contesto di riferimento

Processo che controlla il ciclo di vita dei cambiamenti ai servizi IT erogati con l'obiettivo di assicurare che tutti i cambiamenti siano registrati, valutati, autorizzati, prioritizzati, pianificati, realizzati, testati, documentati e valutati in una maniera controllata.

Il processo vuole assicurare che:

- siano utilizzati metodi e procedure standardizzati per una gestione efficiente e rapida di tutti i cambiamenti;
- tutti i cambiamenti ad elementi di configurazione siano opportunamente controllati e registrati nel sistema di gestione della configurazione (CMS) adottato;
- il rischio complessivo sul business sia controllato.

Nei termini più generali possibili, per cambiamento s'intende la creazione, la variazione o la dismissione di qualsiasi elemento di configurazione (CI) dell'ambiente applicativo e infrastrutturale (hardware, rete, software, applicazione, sistema o documentazione associata).

Nella definizione di cambiamento nel contesto in analisi, sono da considerarsi anche i cambiamenti organizzativi che generano impatti presso le strutture centrali e/o presso le strutture periferiche dell'Istituto.

Un cambiamento, in questo contesto, può derivare da:

- Richieste di evoluzioni (piccole evolutive/adequative) sorte in corso d'anno per le quali è stato previsto un plafond riferimento in fase di definizione budget (Demand annuale) e che sono riconducibili ad esigenze presenti nel Portafoglio Iniziative;
- Richieste di piccole evolutive/adequative/migliorative da parte dell'ufficio Esercizio Infrastrutture ICT;
- Malfunzionamenti e/o interruzioni di un servizio (Incidenti) per i quali si ritiene necessario aprire un change di correttiva per risolverli;
- Un Problema o uno o più Incidenti per i quali si reputa necessaria l'apertura di un change di correttiva o evolutiva.

I cambiamenti possono essere classificati in tre tipologie:

- Change Standard: cambiamenti a basso rischio ripetibili e documentati, seguono procedure predefinite e pre-autorizzate. Si tratta di eventi di routine, la cui gestione è riconducibile alle richieste di servizio (ad esempio il cambio di una password per un'utenza di sistema, la modifica di una rotta di rete, ecc.);
- Change Normale: ogni cambiamento, sia esso temporaneo o definitivo, che abbia un livello di rischio definito e certo, e che non implichi una grave perdita o disservizio per il business e/o per l'organizzazione IT. Si tratta, in genere, degli interventi di manutenzione o di nuovi progetti che consentono una pianificazione;
- Change di Emergenza: è un cambiamento necessario a risolvere, o prevenire, un decadimento degli SLA significativo o una interruzione del servizio che comporti conseguenze critiche.

Questo tipo di cambiamento si riferisce sempre a malfunzionamenti bloccanti ed è spesso conseguenza di un incidente.

Questo processo si applica solo ai cambiamenti di tipo Normale e di Emergenza; quelli Standard sono gestiti nell'ambito del processo di Gestione delle Richieste.

Nel contesto DCOD, le richieste di cambiamento possono derivare da esigenze emerse in corso d'anno oppure da incidenti o problemi emersi nell'ambito dei relativi processi per cui sono state introdotte le seguenti categorie:

- **Change Correttiva:** Change che generalmente include azioni su Servizi IT e/o CI (sia applicativi che infrastrutturali) volte alla risoluzione di un malfunzionamento che non concorrono ad aumentare il valore del sistema né a migliorarne le prestazioni, ma semplicemente a ripristinare lo status quo ante, rimuovendo e correggendo errori a fronte di anomalie che compromettono la funzionalità del sistema. Esempi: risoluzione di uno o più Incident o di un Problem tramite un change di correttiva (rimozione difetti dal codice di una applicazione, ottimizzazione della configurazione di un bilanciatore). Una correttiva può essere di tipo normal o emergency.
- **Change Evolutiva:** Evoluzioni sulla rete, change su Servizi IT e/o CI (sia applicativi che infrastrutturali) che hanno lo scopo di modificare funzionalità esistenti per recepire requisiti emersi successivamente al rilascio in esercizio dei CI interessati. Esempi: nuove funzionalità sulle applicazioni in esercizio richieste dal Business; evoluzioni sulla rete identificate direttamente dai team tecnici di supporto; change che investono le strutture organizzative con lo scopo di riallineare i principali attori (processi, ruoli e responsabilità, etc.). Una piccola evolutiva può essere solo di tipo normal.
- **Change Adeguativa:** Change su Servizi IT e/o CI (sia applicativi che infrastrutturali) che nasce in vista di una necessità di adeguamento del software dovuto a variazioni di normative o di policy interne alla DCOD o causate da esigenze relative l'ambiente tecnico di esercizio. Esempi: modifica di una applicazione al fine di garantire le evoluzioni in merito alla normativa sulla privacy; modifica dell'infrastruttura ICT dovuta all'introduzione di una nuova tecnologia che sostituisce una versione precedente ormai obsoleta. Change che investono le strutture organizzative con lo scopo di riallineare i principali attori (processi, ruoli e responsabilità, ecc..) per esigenze, ad esempio, di adeguamento a nuovi standard o policy. Una piccola adeguativa/migliorativa può essere di tipo normal o emergency.

In generale, le esigenze di cambiamento possono derivare da nuove esigenze applicative, dall'analisi dei dati di monitoraggio, da esigenze di sicurezza, dalla risoluzione di incidenti, dalla variazione della capacità dei sistemi, etc.

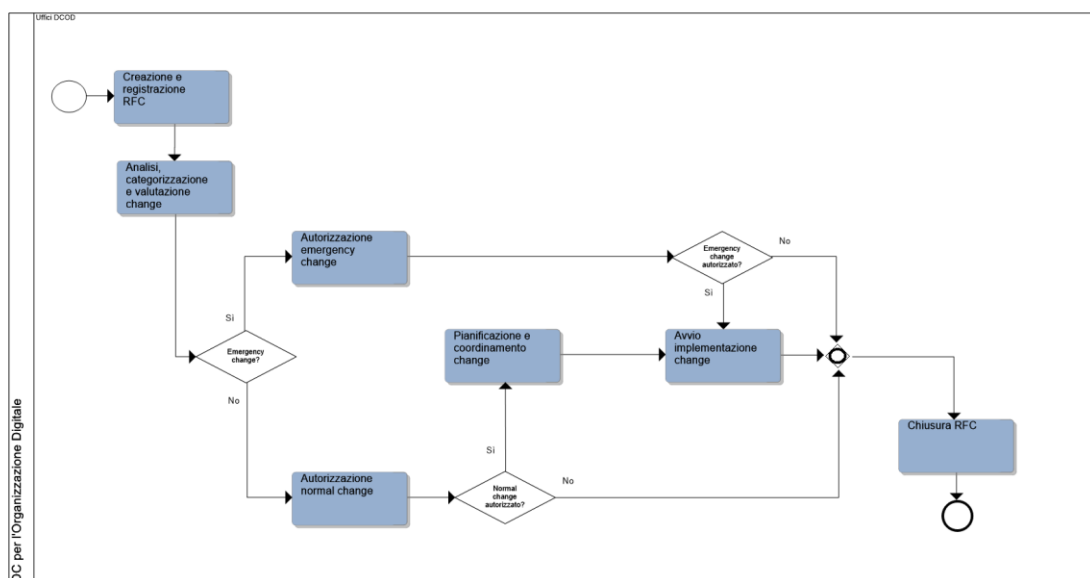
Nel processo descritto ricoprono un ruolo rilevante le seguenti figure organizzative:

- **Change Initiator:** colui che può creare e registrare una RFC. Questo ruolo può essere assunto da: o Demand Manager, il quale riceve e valuta anche eventuali esigenze sorte in corso d'anno. Nel caso tali esigenze diano luogo a piccole evolutive o adeguative/migliorative, sarà il Demand Manager stesso a provvedere all'apertura di un change da gestire che attiva il processo di Gestione dei Cambiamenti o Referente Esercizio Infrastrutture ICT in caso di piccole adeguative/migliorative in ambito infrastrutturale a fronte di esigenze di cambiamenti di tipo infrastrutturale che non necessitano di una verifica di capienza di budget ma piuttosto di un'analisi tecnica e dell'impatto correlato sugli altri servizi infrastrutturali; o Incident Manager o Esperto di II livello (interno o esterno alla DCOD), nel caso di interventi di correttiva, derivanti dal processo di Gestione degli Incidenti; o Problem Manager, nel caso di interventi derivanti dal processo di Gestione dei Problemi; o Service Owner, nel caso di esigenze di cambiamento rispetto al servizio erogato alle PA.
- **Change Manager (Gestore dei Cambiamenti):** è il responsabile della corretta esecuzione del processo. Il Change Manager è responsabile delle RFC di sua competenza e può richiedere la presenza di figure esperte all'interno del CAB/E-CAB. Ha il compito di eseguire una prima

valutazione delle richieste di cambiamento (RFC), individuare e convocare i componenti del CAB/E-CAB e coordinare i cambiamenti, monitorando ciascuna RFC di sua competenza fino alla chiusura. Può appartenere ad uno dei seguenti Uffici DCOD: Sviluppo ed esercizio dei servizi digitali, Esercizio Infrastrutture ICT, Monitoraggio tecnologico e Service Desk, Governo del patrimonio informativo, Demand e Processi Digitali, Progettazione e monitoraggio assetti organizzativi.

- **Change Analyst:** risorsa competente sul particolare dominio, oggetto della RFC, che supporta il Change Manager nelle attività di analisi e valutazione dei change. Può essere una risorsa interna alla DCOD o un consulente esterno.
- **CAB (Comitato per la valutazione dei Cambiamenti):** comitato convocato dal Change Manager e composto da rappresentanti di diverse funzioni che possono essere in qualche modo coinvolte nelle decisioni relative ai cambiamenti da implementare. Ha il compito di valutare il cambiamento proposto e di autorizzarlo o rigettarlo.
- **E-CAB (Comitato per la valutazione dei Cambiamenti in emergenza):** comitato multidisciplinare convocato dal Change Manager e composto da rappresentanti di diverse funzioni che si riunisce all'occorrenza per la valutazione e l'autorizzazione dei cambiamenti di emergenza.

Le articolazioni Change Manager/Change Analyst/CAB e quella Change Manager/Change Analyst/E-CAB, nel contesto specifico della DCOD, possono, in alcuni casi, semplificarsi fino al punto che il tutto coincide con la sola figura del Change Manager, eventualmente supportato dai Change Analyst (ad esempio, nel caso di correttive ad impatto limitato su altri sistemi).



### 3.3 Processo di pianificazione dei rilasci.

#### 3.3.1 Obiettivi e contesto di riferimento

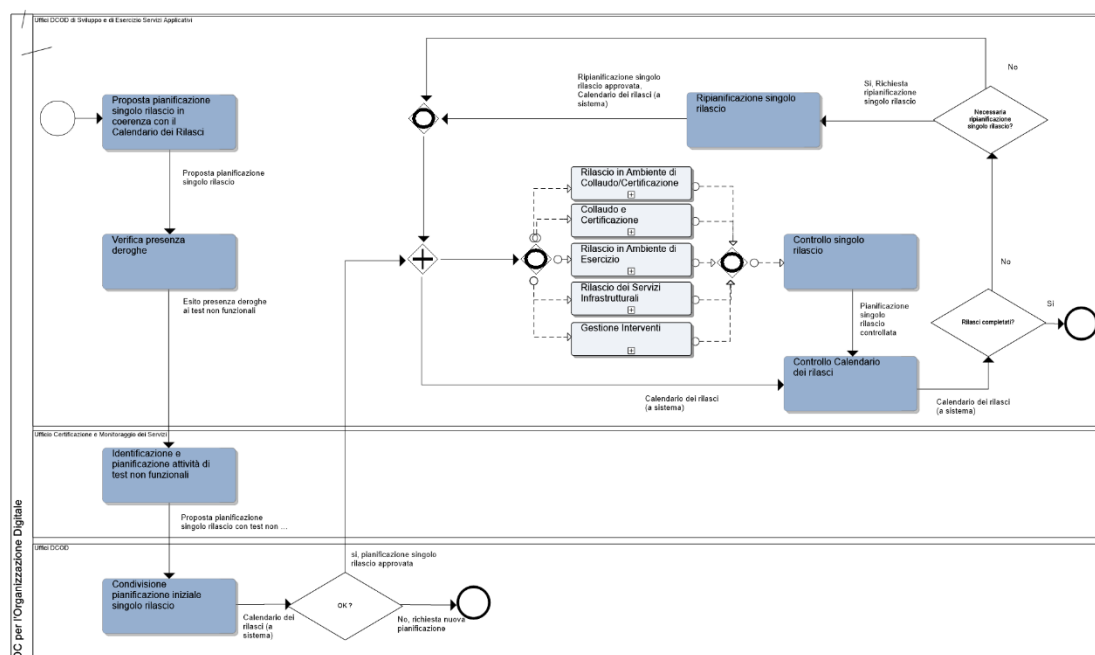
Obiettivo del processo è disciplinare la pianificazione delle attività legate ai rilasci degli interventi di sviluppo e manutenzione del software al fine di minimizzare i rischi, ottimizzare i costi, minimizzare eventuali interruzioni del servizio e garantire che i rilasci avvengano nei tempi stimati. Ogni rilascio è composto da uno o più interventi che sono assemblati, testati, installati e messi in produzione insieme. Rientrano nell'ambito del processo tutte le attività necessarie/propedeutiche al rilascio in esercizio, quindi anche quelle di rilascio negli ambienti di collaudo e certificazione e di test funzionali e non funzionali.

Il processo si riferisce esclusivamente ai rilasci di software con approccio tradizionale non DevOps che sono pianificati tramite il sistema RTC (Rational Team Concert), referenziato, nella descrizione delle attività di processo, come "sistema".

Pur non essendo esplicitamente trattati in questa sede,

- per quanto riguarda i rilasci tramite DevOps, si demanda a quanto descritto nel documento "Linee Guida per il Rilascio di Applicazioni tramite DevOps";
- per quanto riguarda la pianificazione dei rilasci infrastrutturali, essa è gestita tramite il "Piano Operativo Integrato Esercizio Infrastrutture", output del processo "Gestione Esercizio Infrastrutture".

Il Calendario dei Rilasci referenziato in questo processo è prodotto e aggiornato automaticamente dal sistema utilizzato per i rilasci software man mano che sono inseriti i singoli rilasci. Il controllo sui singoli rilasci e sul calendario dei rilasci è svolto dal ruolo di "Referente Pianificazione dei Rilasci". Tale ruolo, tuttavia, può coincidere con il ruolo del "Project Manager" o del "Referente Sviluppo e Manutenzione del Software" che, nell'espletamento delle sue funzioni, si occupa anche della verifica dei rilasci che riguardano le aree di sua competenza.



## 3.4 Processo di predisposizione del monitoraggio

### 3.4.1 Obiettivi e contesto di riferimento

Classificazione del documento: Consip Confidential

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 36/2023 e s.m.i per l'affidamento di servizi di analisi qualitativa e certificazione del software e servizi di test prestazionali per inail – ID2869

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Processi a supporto della fornitura



Il processo è responsabile di coordinare le attività di set-up del monitoraggio dei servizi e degli indicatori tecnologici attraverso la predisposizione di metriche e soglie sulle componenti interessate.

I concetti alla base del processo sono:

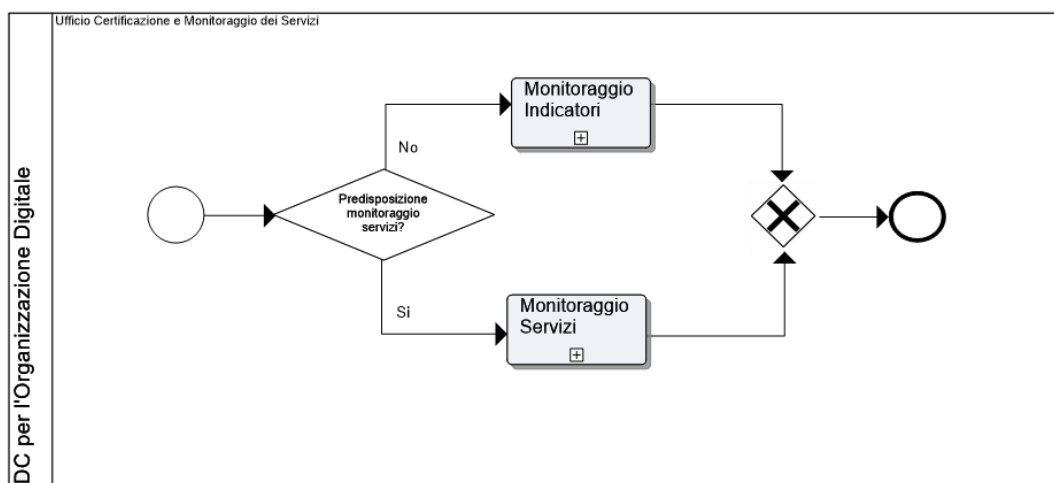
- **Metrica:** una grandezza oggetto di misurazione allo scopo di aiutare a gestire un Processo, un Servizio IT o un'Attività.
- **Soglia:** il valore di una Metrica che causa l'attivazione di un allarme o l'esecuzione di un'azione.

Nel caso della predisposizione del monitoraggio dei servizi, l'obiettivo è di abilitare un monitoraggio continuativo per consentire interventi tempestivi al verificarsi di malfunzionamenti sui servizi e, allo stesso tempo, interventi preventivi potendo contare su una serie di dati storici e conoscenze acquisite dalle attività di monitoraggio.

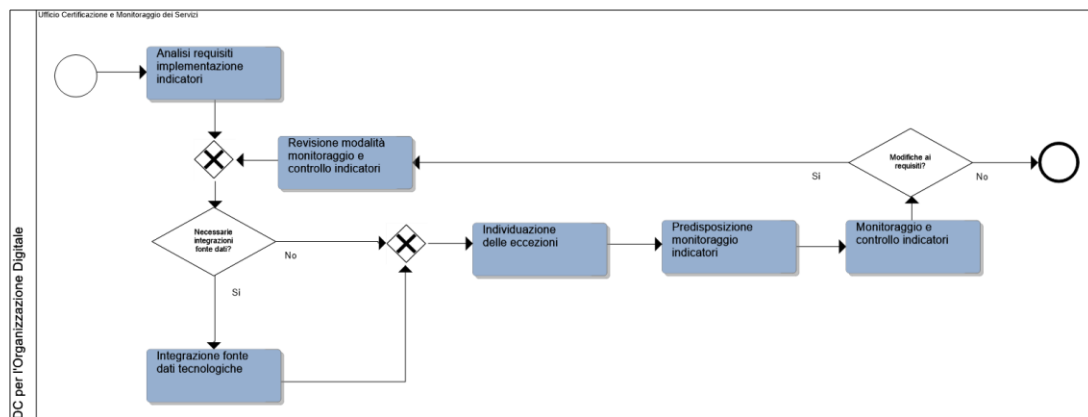
I valori di soglia configurati sugli strumenti di monitoraggio determineranno la classificazione di un evento (informativo, avviso, incidente) all'interno del processo di Gestione degli eventi.

Nel caso della predisposizione del monitoraggio degli indicatori tecnologici, l'obiettivo è di analizzare i requisiti di implementazione proveniente dal processo di "Gestione Performance" e da "Definizione livelli di servizio verso fornitori", valutarne la fattibilità e procedere con la predisposizione delle attività necessarie alla loro rilevazione periodica.

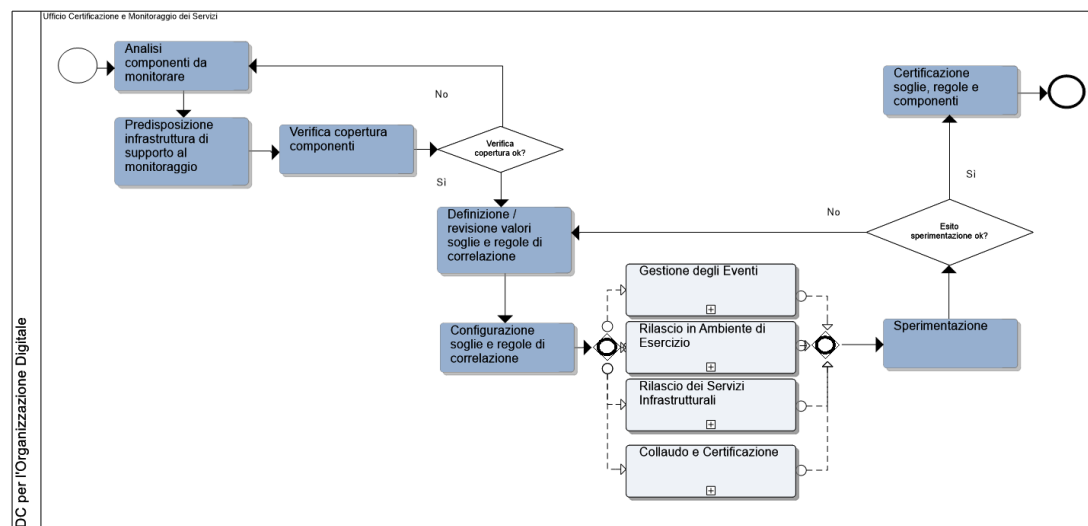
### 3.4.2 Rappresentazione grafica processo



#### 3.4.2.1 Monitoraggio indicatori



### 3.4.2.2 Monitoraggio servizi



## 3.5 Processo di Collaudo e certificazione.

### 3.5.1 Obiettivi e contesto di riferimento

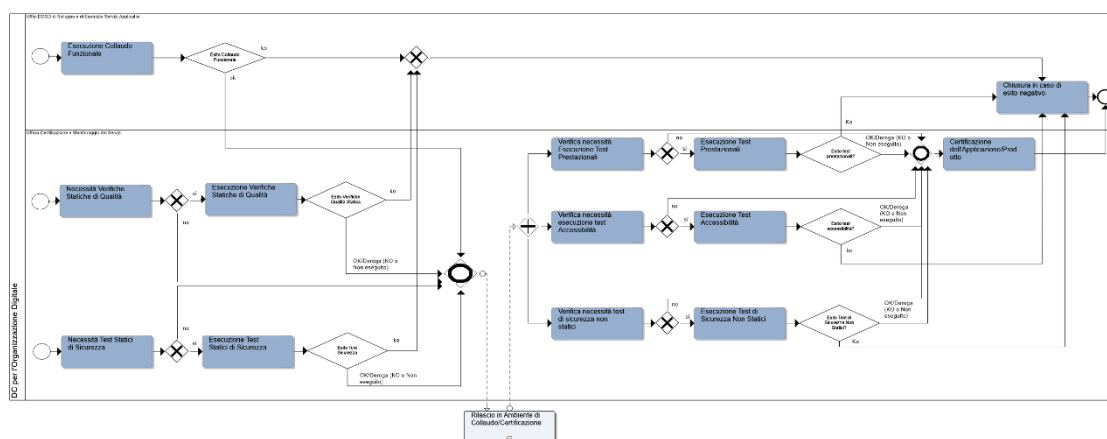
Il processo descrive le attività relative al Collaudo e alla Certificazione del software ed ha l'obiettivo di assicurare che l'applicazione/prodotto in una specifica versione fornisca i risultati attesi e dia valore ai clienti restando nei limiti previsti in termini di qualità, sicurezza, prestazioni e accessibilità.

I principali benefici attesi sono:

- Soddisfare i requisiti funzionali e non funzionali;
- Ridurre i problemi di sicurezza e delle interruzioni di servizio;
- Verificare l'aderenza agli standard di qualità previsti.

Nel caso di certificazioni da applicare a beni ICT applicativi/servizi inclusi nel perimetro Nazionale Sicurezza Cibernetica, definito dall'ACN, sarà necessario attendere l'autorizzazione del CVCN, incaricato di valutare la sicurezza dei servizi ICT inclusi in tale perimetro. Inoltre, per le certificazioni relative ai beni menzionati, sarà indispensabile fare riferimento a quanto previsto nel documento "DCOD\_PROC\_SD.SICU.02-LGd\_CatenaDiApprovvigionamentoCyber".

### 3.5.1 Rappresentazione grafica processo



## 3.6 Processo di rilascio in ambiente di collaudo e certificazione.

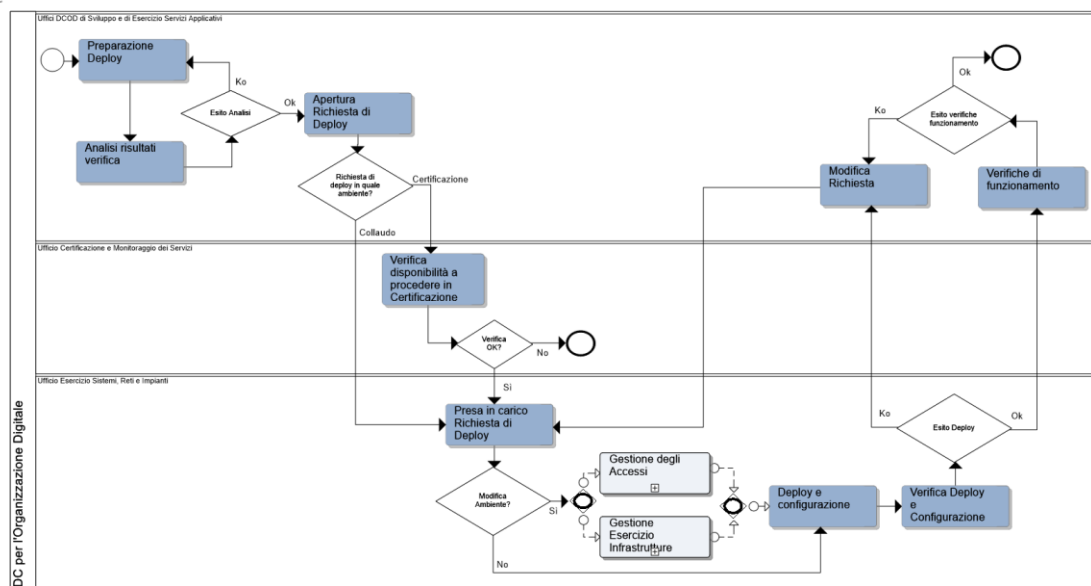
### 3.6.1 Obiettivi e contesto di riferimento

Il processo descrive le attività relative al rilascio del software in ambiente di collaudo/certificazione ed ha l'obiettivo di garantire la disponibilità della release software correttamente installata e configurata all'interno dell'ambiente al fine di assicurare che il servizio IT realizzato sia idoneo e conforme all'ambiente di produzione nel quale dovrà essere reso disponibile.

I principali benefici attesi sono:

- Tenere traccia delle caratteristiche dell'ambiente nel quale il software è rilasciato
- Standardizzare le attività
- Garantire l'aderenza agli standard di qualità previsti.

### 3.6.1 Rappresentazione grafica processo



Classificazione del documento: Consip Confidential

Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 36/2023 e s.m.i per l'affidamento di servizi di analisi qualitativa e certificazione del software e servizi di test prestazionali per inail – ID2869

Appendice 3 al Capitolato tecnico – Processi a supporto della fornitura