

EasyGov: piano operativo e organizzativo



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



KONFERENZ DER KANTONSREGIERUNGEN
CONFÉRENCE DES GOUVERNEMENTS CANTONAUX
CONFEDERAZIUN DEI GOVERN CANTONALI
CONFEDERAZIUN DA LAS REGENZAS CHANTUNALAS



Schweizerischer Städteverband
Union des villes suisses
Unione delle città svizzere



Schweizerischer Gemeindeverband
Association des Communes Suisses
Associazione dei Comuni Svizzeri
Associazziun da las Vischnanclas Svizras

Indice

1	Obiettivo e scopo	3
1.1	Destinatari	3
1.2	Aggiornamento	3
2	Distinzione tra operatività e sviluppo	4
3	Governance	5
3.1	Gestione utenti	5
3.2	Gestione processi	5
3.2.1	Processi esistenti	5
3.2.2	Processi futuri	5
3.3	Gestione dei rischi	6
3.4	Struttura organizzativa	6
3.5	Change management	6
3.6	Release management	7
3.6.1	Piano delle release	7
3.6.2	Roadmap	7
3.7	Disposizioni sulla sicurezza e piano SIPD	8
3.8	Gestione dei documenti	8
4	Come è organizzato il funzionamento di EasyGov	9
4.1	Descrizione dei ruoli	9
4.2	Organismi	10
5	Processi operativi	10
5.1	Toolchain	10
5.2	Presentare, raccogliere e classificare le richieste	10
5.3	Modello «richiesta di modifica»	12
5.4	Dalla richiesta di modifica alla release	12
5.5	Release e deployment	14
5.6	Flusso di informazioni/comunicazione	15
6	Elenchi	16
6.1	Elenco delle modifiche	16
6.2	Documenti di riferimento	16
6.3	Elenco delle abbreviazioni	17
6.4	Elenco delle figure	17
6.5	Elenco delle tabelle	17

Nota

Per una maggiore leggibilità la forma maschile si riferisce ad ambo i sessi.

1. Obiettivo e scopo

Il presente documento illustra la strategia riguardante l'organizzazione e la gestione (*governance*) di EasyGov. Completa pertanto l'informativa ai partner EasyGov disponibile su <https://behoerden.easygov.swiss> [1], che fornisce una panoramica generale del sistema EasyGov.

EasyGov si basa sul decreto federale sul finanziamento delle attività di governo elettronico delle piccole e medie imprese negli anni 2016–2019 [2], i cui punti salienti sono i seguenti:

- «governo elettronico come efficace strumento di sgravio amministrativo per migliorare le condizioni quadro dell'economia e la competitività delle PMI»
- «semplificazione delle procedure di autorizzazione, di richiesta e di comunicazione»

EasyGov si basa inoltre sulle strategie adottate da Confederazione e Cantoni «e-government Svizzera» [3] e «Svizzera digitale» [4].

1.1 Destinatari

Il presente documento costituisce la base per l'operatività e lo sviluppo di EasyGov nonché per la collaborazione della SECO con i partner presenti e futuri nell'ambito di EasyGov.

1.2 Aggiornamento

Normalmente la SECO aggiorna questo documento ogni anno. Nell'elenco delle modifiche l'autore indica il nuovo numero di versione, la data di modifica e i cambiamenti introdotti (cfr. capitolo 6.1).

Il committente approva nuove versioni di questo documento e le rende accessibili. Il processo di modifica si svolge come segue:

1. L'autore (p. es. il responsabile dell'applicazione) redige una nuova versione del documento.
2. L'autore consulta le persone di riferimento (p. es. partner, sviluppatori, ecc.).
3. L'autore aggiorna il documento.
4. Il committente approva il documento e lo rende accessibile.

2. Distinzione tra operatività e sviluppo

Nell'operatività rientrano le operazioni volte a garantire stabilità, sicurezza e disponibilità al funzionamento del sistema, ma anche gli adeguamenti a EasyGov, come ad esempio miglioramenti, ottimizzazioni e altri adeguamenti (p. es. correzioni di bug).

L'introduzione di nuove funzionalità (*feature*), invece, o l'integrazione di nuovi processi elettronici rientrano nello sviluppo, all'insegna del motto «migliorare (il normale esercizio) versus ampliare il sistema esistente (ulteriore sviluppo)».

Che si tratti di operatività (normale esercizio) o di sviluppo, per la SECO è fondamentale una buona collaborazione con i partner.

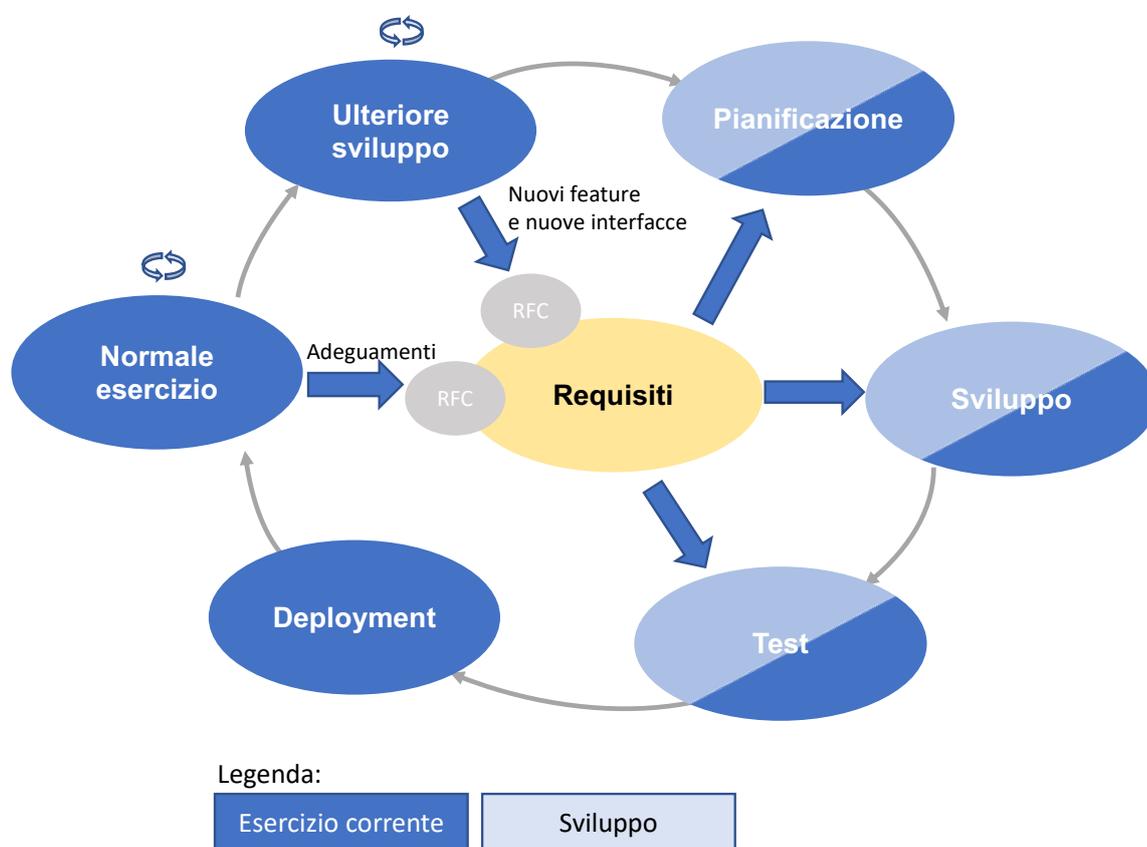


Figura 1: Operatività e sviluppo

La SECO raccoglie le richieste di modifica ricevute (*requests for change*, RFC) e le utilizza come base per i requisiti, per lo sviluppo del software e per testare incrementi di software. A questo proposito segue processi di *change management* e di *release management predefiniti*.

3. Governance

Secondo HERMES, per *governance* s'intende «la gestione e il controllo responsabile di un'azienda». Il sistema EasyGov è operativo anche quando è oggetto di adeguamenti e sviluppi. La SECO definisce i principi, i processi e i metodi per garantire la *governance* nei principali settori tematici a livello operativo e negli adeguamenti nonché nell'ulteriore sviluppo di EasyGov.

3.1 Gestione utenti

La SECO è responsabile della gestione utenti (*user management*). Assicurare il funzionamento del sistema EasyGov ha la massima priorità (obiettivo: stabilità, disponibilità e sicurezza). La SECO ne garantisce la stabilità, la disponibilità e la sicurezza collaborando con gestori comprovati e di lunga data all'interno dell'infrastruttura informatica della Confederazione (in particolare ISCeco e UFIT) nonché con fornitori di servizi esterni (ELCA Informatik AG e Farner Consulting AG).

3.2 Gestione processi

Il cosiddetto *process management* riguarda sia i processi esistenti che quelli futuri. Per processo s'intende un servizio offerto all'utente finale su EasyGov da uno dei partner (p. es. AVS o uffici del registro di commercio); si tratta per esempio dell'iscrizione alla cassa di compensazione o di modifiche nel registro di commercio. La messa a disposizione di tali servizi su EasyGov richiede a sua volta interfacce tecniche, come LINDAS o JuSpace e eIAM per la gestione delle identità e degli accessi.

3.2.1 Processi esistenti

Le modifiche a processi esistenti possono rendere necessari alcuni adeguamenti al sistema produttivo di EasyGov. I partner di EasyGov devono quindi comunicare tempestivamente al responsabile dell'applicazione informazioni sulle modifiche a processi esistenti, sulle interfacce tecniche interessate e sui periodi di manutenzione previsti. La base è costituita da un regolare flusso di informazioni tra i soggetti coinvolti che consenta di avere una *roadmap* affidabile per l'utilizzo e la gestione del processo integrato (cfr. capitoli 3.6.2 e 5.6).

3.2.2 Processi futuri

Spetta inoltre alla SECO sviluppare costantemente EasyGov integrandovi funzionalità e/o processi elettronici nuovi. Specialmente per lo sviluppo di nuovi processi lavora in stretta collaborazione con i partner dei processi.

La scelta e l'introduzione di nuovi processi si fondano da un lato sull'utilità e sul valore aggiunto che apportano ai clienti (PMI) e sulle dimensioni del potenziale gruppo target. Dall'altro lato devono essere commisurati agli interessi dei partner.

La procedura da seguire per lo sviluppo di EasyGov è descritta in dettaglio nel documento di riferimento¹ «Supplemento al mandato di progetto» [5], disponibile solo in tedesco (lingua di progetto). Si utilizza il metodo di gestione dei progetti HERMES, che prevede uno sviluppo costante nel quadro di cosiddette «unità di realizzazione».

Prima di procedere a uno sviluppo, la SECO si assicura che tra i partner dei processi vi sia consenso sui nuovi *feature* e processi. Nei limiti del possibile inoltre, sceglie le nuove funzionalità e processi in modo tale che offrano un valore aggiunto non solo ai clienti (PMI), ma anche ai suoi partner.

¹ Elencato al cap. 6.2 Documenti di riferimento

3.3 Gestione dei rischi

La SECO valuta i rischi secondo il loro livello di probabilità (basso/medio/alto) e il loro potenziale di danno (limitato/medio/grande) e definisce misure adeguate.

I rischi, la loro valutazione e le misure vengono raccolte centralmente in un catalogo dei rischi [6]. La SECO controlla e aggiorna periodicamente questo catalogo e avvia all'occorrenza misure di riduzione del rischio.

3.4 Struttura organizzativa

La SECO definisce la struttura gerarchica di EasyGov per l'esercizio corrente e la aggiorna periodicamente. In essa descrive anche il flusso delle decisioni (chi le adotta, le riceve e le trasmette a sua volta), definendo chiari ruoli con compiti, competenze e responsabilità. I ruoli vengono attribuiti alle persone con un profilo adeguato (cfr. cap. 4). Questo documento si concentra sull'organizzazione d'esercizio e descrive il punto di vista operativo, non quello del progetto.

3.5 Change management

Il *change management* garantisce metodi standardizzati e procedure per l'introduzione di cambiamenti. Un cambiamento (*change*) è una modifica a livello di sistema, processi, responsabilità, prestazione, interfacce, componenti di software, hardware o documentazione. I cambiamenti hanno uno status (p. es. richiesto, autorizzato, attuato).

L'organizzazione operativa di EasyGov utilizza i metodi e le procedure del *change management* in modo efficiente e coerente, riducendo al minimo i rischi. La SECO si avvale di un sistema elettronico (cfr. *toolchain* al capitolo 5.1) per le varie attività (registrazione dei requisiti, selezione, elaborazione, monitoraggio dei cambiamenti o dei cambiamenti potenziali nonché dei requisiti). L'idea è di offrire anche ai partner la possibilità di trasmettere per via elettronica le richieste di modifica (*request for change*, RFC).

3.6 Release management

Tramite la *release management* la SECO garantisce che i requisiti derivanti dai cambiamenti vengano integrati regolarmente nel sistema EasyGov nel quadro di release e *roadmap*. Nel *release management* la SECO segue processi predefiniti e si avvale di un apposito sistema (cfr. *toolchain* al capitolo 5.1).

3.6.1 Piano delle release

Il piano delle release, prodotto dal *release management* [7], contiene le release pianificate e le finestre di manutenzione dei gestori e dei partner (quando vengono effettuate le singole release). Una release prevede uno o più cambiamenti rispetto alla release precedente.

La SECO sviluppa EasyGov attraverso il sistema delle release. EasyGov distingue tre tipi di versioni, come spiegato qui di seguito:

1.2.5 (Esempio)

- Revisione/Bugfix: correzione necessaria di errori tra una release minore e l'altra
- Release minore: release con estensioni funzionali (due all'anno)
- Release principale: cambiamenti significativi

Il numero di versione è indicato in EasyGov (cfr. figura sotto). Le funzionalità dell'attuale versione sono consultabili al seguente link: www.easygov.swiss/easygov/#/generalInformation/infocenter

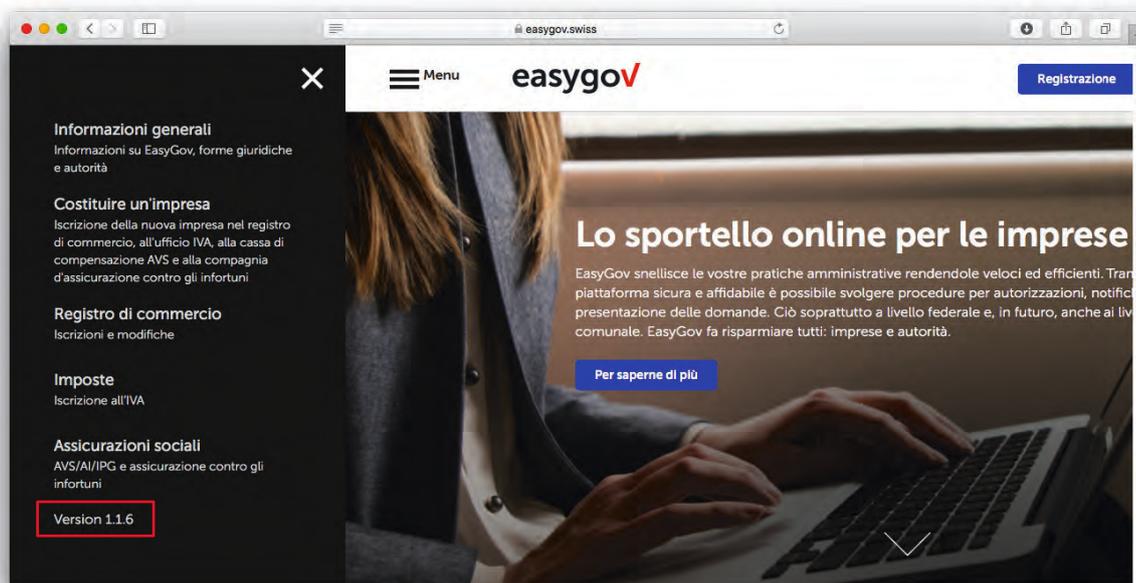


Figura 2: Numero di versione di EasyGov

3.6.2 Roadmap

Il piano delle release contiene dei tag segnaposto, che con il tempo vengono riempiti da contenuti concreti.

La *roadmap* definisce la portata delle singole release e le prestazioni di sviluppo in esse contenute (diversi set di *feature*). Descrive inoltre quali contenuti rientrano in una release (cfr. capitolo 5.4). La base delle singole release è costituita da una lista dei requisiti prioritizzati, detta anche «backlog».

3.7 Disposizioni sulla sicurezza e piano SIPD

Nell'ambito delle disposizioni sulla sicurezza e del piano SIPD sono necessari i documenti elencati nella tabella seguente.

Documento	Descrizione	Aggiornamento
Catalogo di dati [11]	Dal riesame del SIPD deriva un catalogo di dati aggiornato.	Da aggiornare a ogni release di EasyGov
Esigenza di protezione (SIPD) [9]	In caso di modifiche o di nuovi <i>feature</i> /processi in EasyGov, la SECO rivaluta il grado di protezione necessario e all'occorrenza adegua il piano SIPD. Avvia inoltre le misure del caso (eventuale adeguamento di una modifica o adeguamenti derivanti da una modifica).	Aggiornamento del piano SIPD per ogni release di EasyGov
Notifica della collezione di dati all'IFPDT ² [12]	La SECO deve aggiornare costantemente le collezioni di dati notificate all'IFPDT.	Da aggiornare a ogni release di EasyGov
Protezione di base TIC [8]	I requisiti minimi di sicurezza TIC (Protezione di base TIC) costituiscono un ausilio per indicare il grado di adempimento delle misure di sicurezza. I requisiti di sicurezza TIC corrispondono a quelli del documento Protezione di base TIC nell'Amministrazione federale e non possono essere modificati. Qualora fossero necessarie altre misure o altri requisiti, la SECO deve formularli nuovamente e introdurli di conseguenza.	Valenza generale, aggiornamento all'occorrenza
Regolamento per il trattamento dei dati [10]	Dal riesame del SIPD deriva il regolamento per il trattamento dei dati per l'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza IFPDT (necessario in caso di collezioni di dati).	Da aggiornare a ogni release di EasyGov

Tabella 1: Documenti sulle disposizioni di sicurezza e piano SIPD

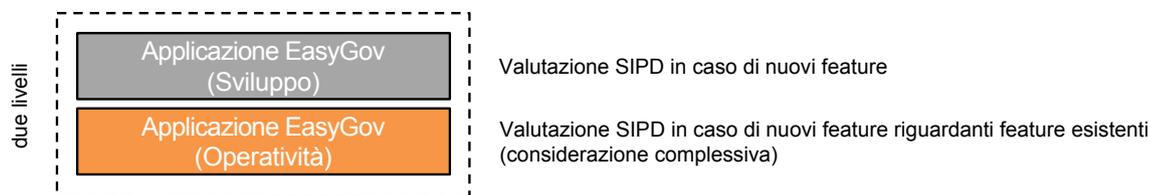


Figura 3: Adeguamenti del SIPD (in due fasi)

3.8 Gestione dei documenti

I documenti rilevanti per il funzionamento di EasyGov sono amministrati e salvati a livello centrale (cfr. *toolchain* nel capitolo 5.1).

² www.edoeb.admin.ch/edoeb/it/home/protezione-dei-dati/handel-und-wirtschaft/impres/notifica-delle-collezioni-di-dati.html

4. Come è organizzato il funzionamento di EasyGov

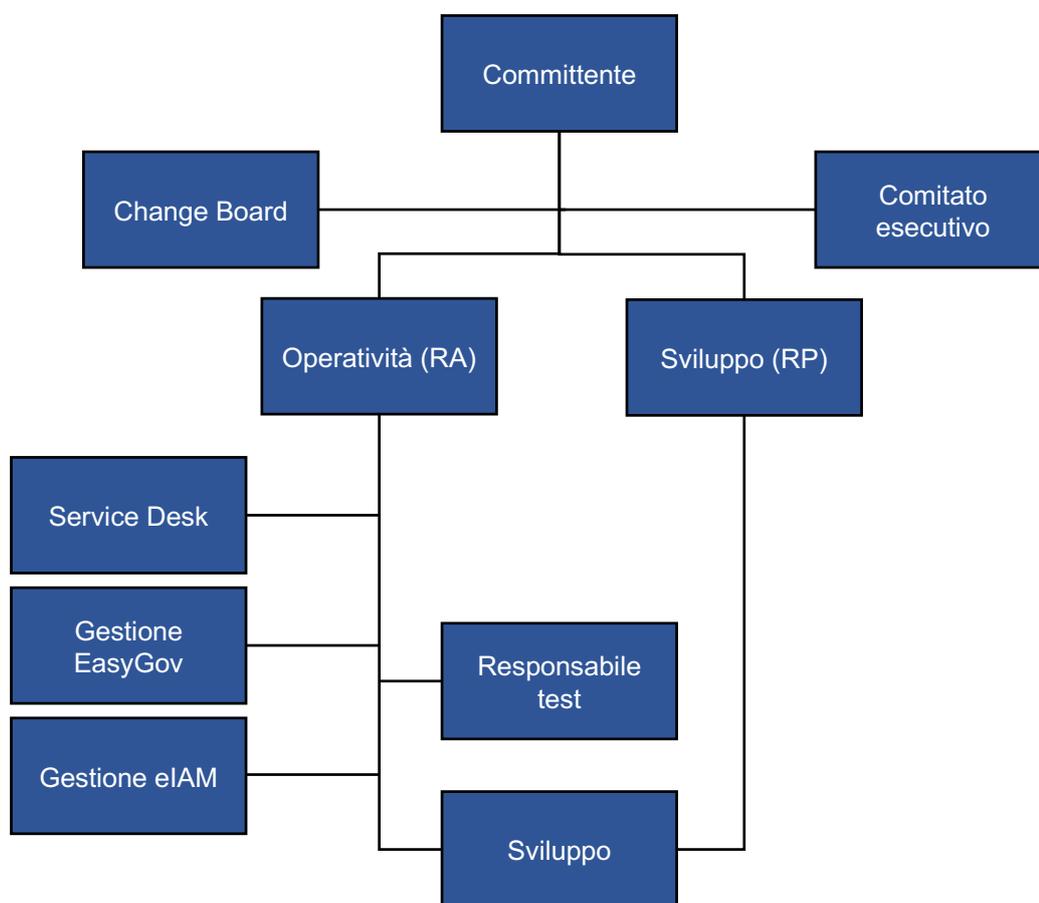


Figura 4: Organizzazione operatività e sviluppo

4.1 Descrizione dei ruoli

Ruolo	Responsabilità
Change Board (CB)	Approva o respinge i cambiamenti dopo averli esaminati.
Comitato esecutivo	Nel quadro del comitato esecutivo la SECO coinvolge tutti i partner di progetto o i loro rappresentanti per la pianificazione ad alto livello, lo scambio di informazioni e le consultazioni.
Committente	È responsabile dei risultati e del raggiungimento degli obiettivi per quanto riguarda i costi e le scadenze prefissati.
Gestione EasyGov	Gestisce gli ambienti operativi (integrazione, preproduzione, produzione) ed effettua la manutenzione delle infrastrutture TIC per EasyGov.
Gestione eIAM	Gestisce gli ambienti operativi (riferimento, accettazione, produzione) ed effettua la manutenzione delle infrastrutture TIC del servizio eIAM (Identity and Access Management).
Responsabile dell'applicazione (esercizio corrente)	Garantisce la manutenzione di EasyGov, gli adeguamenti necessari e un funzionamento sicuro ed economico secondo i requisiti e gli accordi presi.
Responsabile di progetto (sviluppo)	Garantisce lo sviluppo secondo i requisiti e gli accordi presi.
Responsabile di test	Concepisce, pianifica e coordina i test, la strategia di test, i casi da testare e il rapporto di fine test. Garantisce l'adempimento dei requisiti di qualità del sistema.
Service Desk	È il primo punto di riferimento per tutte le richieste di assistenza riguardanti EasyGov. Oltre ai guasti registra anche altre richieste e le trasmette ai responsabili dell'applicazione. Fornisce inoltre un primo aiuto per l'utilizzo di EasyGov e avvia eventualmente il seguito della trattazione nelle unità di supporto a valle.
Sviluppo	Sviluppa le release successive di EasyGov in base ai requisiti e in stretta collaborazione con il responsabile dell'applicazione e il responsabile di progetto.

Tabella 2: Descrizione dei ruoli

4.2 Organismi

Organismo	Frequenza riunioni	Membri	Punti da trattare
Change Board	mensile	<ul style="list-style-type: none"> • Committente (o sostituto) • Responsabile dell'applicazione (esercizio) • Responsabile di progetto (sviluppo) • Analisti/Requirement Engineers • Rappresentanti degli sviluppatori • Gestori EasyGov 	Il CB esamina le modifiche e le approva o respinge.
Comitato esecutivo	annuale	<ul style="list-style-type: none"> • Partner di processo o loro rappresentanti • Committente (o sostituto) • Responsabile dell'applicazione • Responsabile di progetto (ulteriore sviluppo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Scambio di informazioni e networking • Status, retrospettiva, pianificazione, operatività • La SECO presenta il piano delle release e la relativa <i>roadmap</i>. • Consultazione sul normale esercizio e sullo sviluppo • Raccogliere le esigenze dei partner di processo

Tabella 3: Organismi

5. Processi operativi

5.1 Toolchain

La *toolchain* fornisce ai soggetti coinvolti una visione d'insieme nell'intricata giungla di strumenti. Grazie alla *toolchain* tutti utilizzano gli strumenti a disposizione per gli stessi scopi. Il flusso di dati diventa così più comprensibile e le informazioni sono più facili da reperire. La *toolchain* vincolante per EasyGov è illustrata nella figura seguente.

JIRA (ELCA)	Remedy (mandanti diversi)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione del cambiamento ▪ Gestione dei requisiti ▪ Pianificazione delle release 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione ticket SECO (incl. Service Desk) ▪ Gestione ticket ISCeco ▪ Gestione ticket UFIT
Sharepoint (UFIT)	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione dei documenti 	

Figura 5: Toolchain

5.2 Presentare, raccogliere e classificare le richieste

Per ragioni di uniformità terminologica, la SECO definisce tutte le richieste con il termine generico «richiesta». Tutti i soggetti coinvolti (clienti, partner, sviluppatori, responsabili dell'applicazione, gestori) possono presentare le loro richieste.

La presentazione, la raccolta, la classificazione e l'attuazione delle richieste seguono una procedura di *change management* predefinita. Solo le richieste classificate dal responsabile come richieste di modifica (RFC) confluiscono nel backlog (lista prioritizzata di requisiti) e quindi nella pianificazione della release.

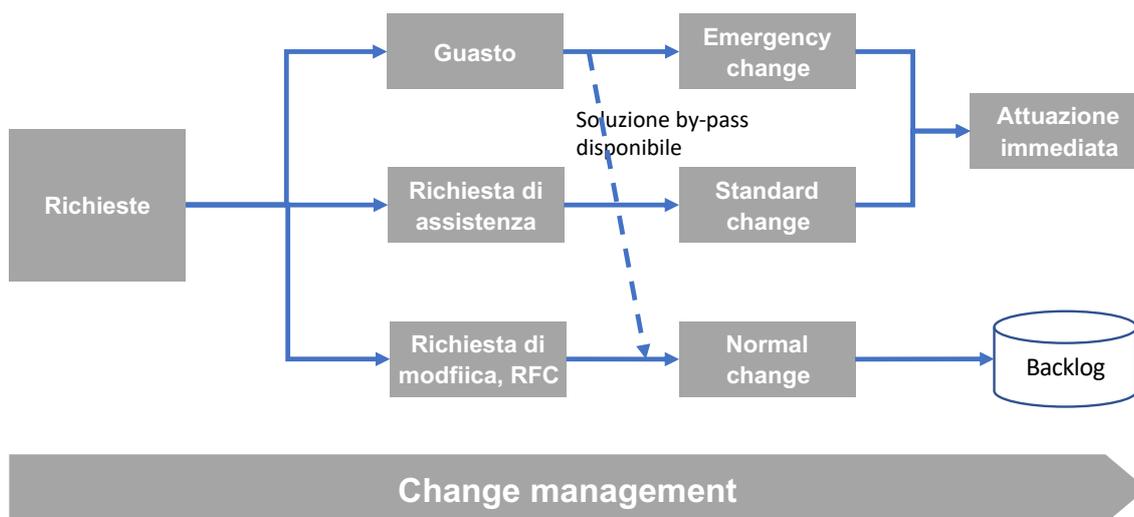


Figura 6: Change management

Termine	Descrizione
Backlog	Il backlog è un luogo di archiviazione centrale e prioritizzato per i <i>normal change</i> derivanti dalle RFC e per i requisiti a essi connessi.
Cambiamento standard	Le richieste standard portano a un cambiamento standard (le cosiddette modifiche preautorizzate).
Emergency change	I guasti per i quali non esiste una soluzione di by-pass determinano un <i>emergency change</i> . In questo caso si dà la priorità a una rapida risoluzione del problema. La SECO coinvolge e coordina tutti i partner necessari.
Guasti	Si tratta di problemi in EasyGov per i quali non esistono soluzioni di by-pass (<i>workaround</i>). A seconda della gravità possono comportare un cambiamento di emergenza (<i>emergency change</i>), che deve essere attuato immediatamente se le funzioni di EasyGov risultano notevolmente compromesse. Il guasto viene invece trattato come una modifica standard se le funzioni di EasyGov non sono fortemente compromesse o se esiste una soluzione di by-pass accettabile.
Normal change	Le richieste che riguardano adeguamenti operativi (miglioramenti, ottimizzazioni e modifiche) o l'ulteriore sviluppo di EasyGov (nuovi <i>feature</i> e processi) portano a un <i>normal change</i> e confluiscono nel backlog e – se approvati – nel piano delle release e nella <i>roadmap</i> .
Requisito	I requisiti derivano dai cambiamenti normali (<i>normal changes</i>) autorizzati. La SECO stabilisce un ordine di priorità fornendo una documentazione completa.
Richiesta di assistenza	Riguarda le richieste standard. Queste ultime portano a un cambiamento standard (le cosiddette modifiche preautorizzate), come previsto dalle ITIL. Il service desk trasmette la richiesta e avvia il cambiamento.
Richiesta di modifica (RFC)	È la descrizione di un adeguamento operativo auspicato (miglioramenti, ottimizzazioni e modifiche) o di una modifica a livello di ulteriore sviluppo di EasyGov (nuovi <i>feature</i> e processi). La SECO le raccoglie come <i>normal change</i> nel backlog e le include –se approvate– come requisiti nel piano delle release e nella <i>roadmap</i> .
Richieste	La SECO classifica le richieste in tre gruppi: guasti, richieste di assistenza o richieste di modifica (RFC). Le richieste vengono raccolte tramite canali predefiniti (cioè tramite il service desk, il responsabile dell'applicazione o il responsabile di progetto) e raccolte centralmente. Il service desk deve trasmettere tutte le richieste al responsabile dell'applicazione EasyGov, ad eccezione delle richieste di assistenza, che tratta autonomamente.

Tabella 4: Spiegazione dei termini

5.3 Modello «richiesta di modifica»

Il responsabile dell'applicazione EasyGov provvede affinché le richieste di modifica siano strutturate e documentate integralmente. Questa documentazione permette al Change Board di decidere al riguardo. La descrizione serve inoltre da base per la specificazione dei requisiti.

Campo	Significato
Data della richiesta	Data in cui è stata presentata la richiesta
Dati sulla realizzazione	Descrizione e motivazione il più possibile tecnica e precisa della modifica richiesta.
Descrizione	Breve descrizione della modifica
Modifica n.	Numero univoco e progressivo riportato nell'apposita lista (<i>change status</i>)
Richiedente	Organizzazione / settore e autore della richiesta
Soluzione proposta	Proposta riguardante le possibili soluzioni e/o gli approcci tecnici risolutivi.
Valutazione delle conseguenze	Dispendio di tempo in ore <ul style="list-style-type: none"> Stima dettagliata per categorie (business analysis, tester, ecc.) del tempo richiesto attuare la modifica Costi / Costi supplementari <ul style="list-style-type: none"> Costi supplementari stimati / costi per l'attuazione della modifica in franchi in base alle ore complessive stimate Ripercussioni sulle altre scadenze <ul style="list-style-type: none"> Data a partire dalla quale si avvia l'attuazione o entro la quale la modifica sarà implementata ed eventuali ripercussioni sulle date già fissate (ritardi). Rischi <ul style="list-style-type: none"> Breve descrizione della valutazione dei rischi in riferimento all'attuazione / non-attuazione della modifica richiesta.

Tabella 5: Modello per le richieste di modifica

5.4 Dalla richiesta di modifica alla release

Per fare in modo che una richiesta di modifica (RFC) venga attuata in una release esiste un processo predefinito da seguire.

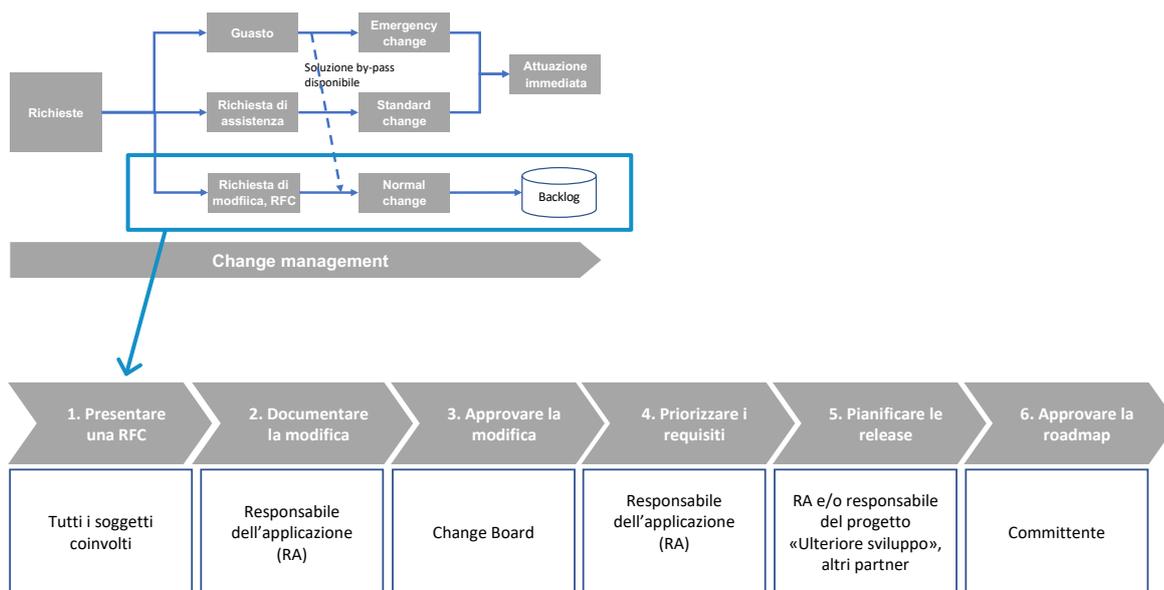


Figura 7: Dalla richiesta di modifica alla release

Descrizione della procedura e competenze:

1. Le richieste di modifica devono essere inviate al responsabile dell'applicazione (non deve trattarsi di un guasto né di una richiesta di assistenza). Le RFC per la release di settembre devono essere inviate entro giugno, quelle per la release di febbraio entro novembre.
2. Il responsabile dell'applicazione, gli analisti o i requirement engineers esaminano la richiesta presentata, provvedono a documentare la modifica potenziale in modo completo e strutturato secondo il modello «*Request for Change*» e lo archiviano centralmente.
3. Il responsabile dell'applicazione sottopone al Change Board la richiesta di modifica. Il Change Board esamina periodicamente la lista dei potenziali cambiamenti e li autorizza o respinge fornendo una motivazione. Dalle modifiche autorizzate derivano successivamente i requisiti nel backlog.
4. Il responsabile dell'applicazione inserisce i requisiti nel backlog in ordine di priorità. Ne deriva dunque una lista prioritizzata di requisiti.
5. Insieme al responsabile del progetto «ulteriore sviluppo» e ai partner di sviluppo, il responsabile dell'applicazione raggruppa i requisiti nel backlog nel quadro di una *roadmap* per le release future.
6. Il committente autorizza la pianificazione della release e la *roadmap* (cfr. cap. 3.6.2).

In ogni release si può attuare solo un numero limitato di requisiti. Le modifiche interamente documentate e la lista dei requisiti prioritizzati sono dunque importanti e forniscono ai responsabili una base decisionale per stabilire quali requisiti inserire nelle varie release per la costituzione della *roadmap*.

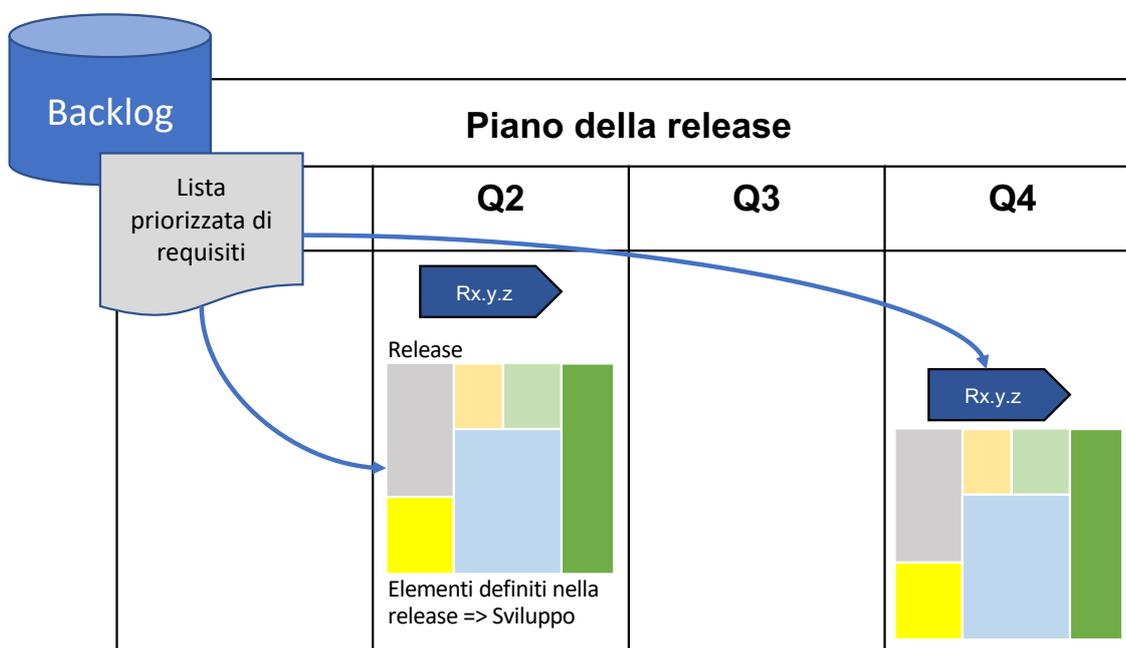


Figura 8: Dalla lista dei requisiti alla *roadmap* con diverse release

5.5 Release e deployment

Per avere release di alta qualità, la SECO pianifica e struttura tutti i compiti nell'ambito di una procedura prestabilita. Ciò vale anche per lievi cambiamenti al sistema produttivo. La procedura e i compiti sono illustrati nella figura sottostante.

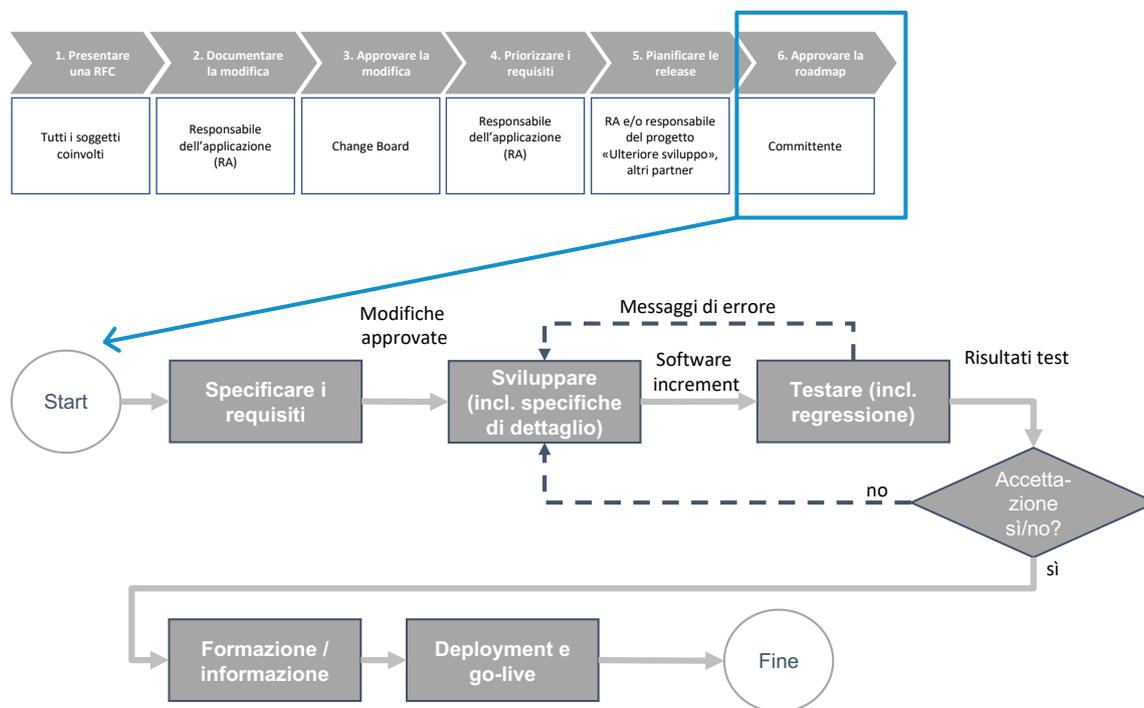


Figura 9: Procedura di release e deployment

Compito	Competenza
Deployment/Go-Live	Gestori EasyGov
Formazione/Informazione	Responsabile dell'applicazione, marketing e comunicazione
Specificazione dei requisiti	Responsabile dell'applicazione insieme agli analisti e ai <i>requirement engineers</i>
Sviluppo (specifiche di dettaglio incl.)	Partner di sviluppo
Test (regressione incl.)	Testing

Tabella 6: Compiti/competenze nella procedura di release e deployment

5.6 Flusso di informazioni/comunicazione

Per il funzionamento stabile e sicuro di EasyGov le informazioni devono fluire tempestivamente.

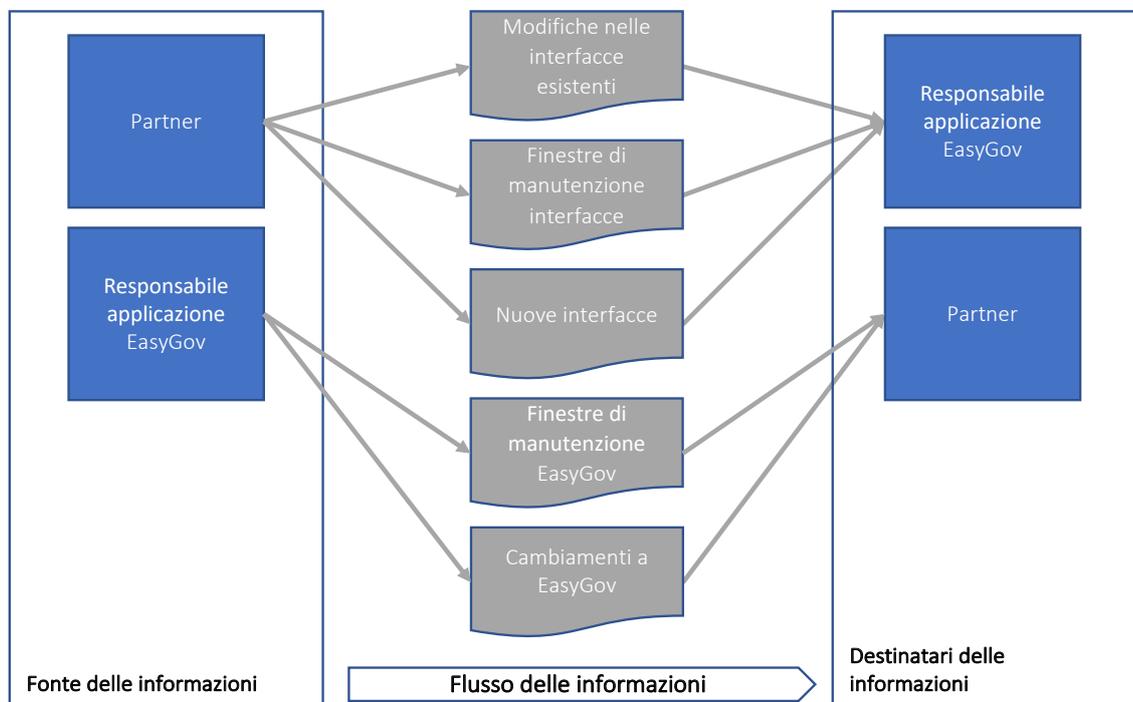


Figura 10: Flusso di informazioni

Grazie allo scambio tempestivo di informazioni, i partner sono informati sullo stato attuale di EasyGov e possono rispondere a eventuali domande dei clienti.

Grazie allo scambio tempestivo di informazioni da parte dei partner il responsabile dell'applicazione può a sua volta adeguare in tempo EasyGov ai processi in mutamento, facendo in modo che l'applicazione rimanga affidabile e stabile. Può inoltre introdurre finestre di manutenzione e includere nuovi processi nel piano delle release. Infine, il responsabile EasyGov, informa il Service Desk EasyGov affinché le richieste possano essere trattate correttamente.

Misure per consentire il flusso tempestivo di informazioni importanti:

- La SECO coinvolge regolarmente i partner nell'ambito del comitato esecutivo, fornisce informazioni e presenta la pianificazione, concordandola con i partner.
- La SECO ha accesso al programma di manutenzione dei partner, è inclusa nella mailing list dei partner e/o chiede periodicamente informazioni ai partner.
- Il responsabile dell'applicazione EasyGov provvede a informare gli utenti con apposite notifiche in caso di interruzioni pianificate al *front end* di EasyGov.

6. Elenchi

6.1 Elenco delle modifiche

Data	Versione	Modifica	Autore	Approvato
31.05.2018	1.0	Accettazione da parte del committente	Dieter Wälti (SECO)	Martin Godel

Tabella 7: Elenco delle modifiche

6.2 Documenti di riferimento

Qui di seguito sono elencati tutti i documenti rilevanti connessi con il presente piano operativo e organizzativo.

	Denominazione	Documento ³ e link
1	Informativa ai partner EasyGov	https://behoerden.easygov.swiss
2	Decreto federale sul finanziamento delle attività di governo elettronico delle piccole e medie imprese negli anni 2016–2019 (viene rinnovato ogni quattro anni)	www.admin.ch/opc/it/federal-gazette/2015/1969.pdf
3	Strategia di e-government Svizzera	www.egovernment.ch/it/umsetzung/e-government-strategie/
4	Strategia Svizzera digitale	www.bakom.admin.ch/bakom/it/home/digital-und-internet/strategie-digitale-schweiz.html
5	EasyGov supplemento al mandato di progetto	Interno
6	Catalogo dei rischi	Interno
7	Piano delle release	Interno
8	Protezione di base TIC	www.isb.admin.ch/isb/it/home/ikt-vorgaben/sicherheit/si001-ikt-grundschutz_in_der_bundesverwaltung.html
9	Piano SIDS	Interno
10	Regolamento sul trattamento dei dati	Interno
11	Catalogo dei dati	Interno
12	Notifica all'IFPDT delle collezioni di dati	www.edoeb.admin.ch/edoeb/de/home/datenschutz/handel-und-wirtschaft/unternehmen/anmeldung-einer-datensammlung.html

Tabella 8: Documenti di riferimento

³ Vengono elencati solo i documenti già conclusi.

6.3 Elenco delle abbreviazioni

Le definizioni, le abbreviazioni e gli acronimi utilizzati nel presente documento sono esplicitati qui di seguito.

Abbreviazione	Descrizione
AI	Assicurazione invalidità
AVS	Assicurazione per la vecchiaia e per i superstiti
CB	Change Board
eIAM	Identity and Access Management (gestione delle identità e degli accessi)
IFPDT	Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza
IPG	Indennità di perdita di guadagno
ISCeco	Fornitore di prestazioni informatiche del Dipartimento federale dell'economia, della formazione e della ricerca (DEFR)
ISiAf	Istruzioni sulla sicurezza dell'informatica nell'Amministrazione federale
ITIL	IT Infrastructure Library
IVA	Imposta sul valore aggiunto
JuSpace	Portale d'accesso agli uffici svizzeri del registro di commercio
LAINF	Legge sull'assicurazione contro gli infortuni
LINDAS	Linked Data Service
LPP	Legge sulla previdenza professionale
PMI	Piccole e medie imprese
RA	Responsabile dell'applicazione
RC	Registro di commercio
RFC	Richiesta di modifica (<i>request for change</i>)
RP	Responsabile di progetto
SECO	Segreteria di Stato dell'economia
SIPD	Piano per la sicurezza dell'informazione e la protezione dei dati
SLA	Service Level Agreement
SUVA	Istituto nazionale svizzero di assicurazione contro gli infortuni
TI	Tecnologie dell'informazione
TIC	Tecnologie dell'informazione e della comunicazione
UFIT	Ufficio federale dell'informatica e della telecomunicazione

Tabella 9: Elenco delle abbreviazioni

6.4 Elenco delle figure

- 4 Figura 1: Operatività e sviluppo
- 7 Figura 2: Numero di versione di EasyGov
- 8 Figura 3: Adeguamenti del SIPD (in due fasi)
- 9 Figura 4: Organizzazione operatività e sviluppo
- 10 Figura 5: Toolchain
- 11 Figura 6: Change management
- 12 Figura 7: Dalla richiesta di modifica alla release
- 13 Figura 8: Dalla lista dei requisiti alla roadmap con diverse release
- 14 Figura 9: Release e deployment
- 15 Figura 10: Flusso di informazioni

6.5 Elenco delle tabelle

- 8 Tabella 1: Documenti sulle disposizioni di sicurezza e piano SIPD
- 9 Tabella 2: Descrizione dei ruoli
- 10 Tabella 3: Organismi
- 11 Tabella 4: Spiegazione dei termini
- 12 Tabella 5: Modello per le richieste di modifica
- 14 Tabella 6: Compiti/competenze nella procedura di release e deployment
- 16 Tabella 7: Elenco delle modifiche
- 16 Tabella 8: Documenti di riferimento
- 17 Tabella 9: Elenco delle abbreviazioni

Segreteria di Stato dell'economia SECO
Direzione Promozione della piazza economica
Politica a favore della PMI (DSKU)
Holzikofenweg 36, 3003 Berna
Tel. +41 58 462 28 71, Fax +41 58 463 12 11
www.seco.admin.ch, www.easygov.swiss