

SME11**Descrizione****Contratti e KPI: usare misure quantitative per la gestione del business**

Uno degli aspetti di maggior rilevanza non sempre accompagnato da altrettanta attenzione sia nella redazione dei bandi di gara e capitolati che nelle relative risposte è quello della scelta delle misure più idonee a misurare e quindi valutare un dato prodotto/servizio. Che si parli di misure, metriche, o KPI (Key Performance Indicators), spesso non si forniscono dettagli sufficienti per poterli calcolare in modo consistente e ripetibile, e quindi oggettivo. Basti pensare come anche in un piano di progetto/qualità spesso venga indicato solo il titolo di una data misura, senza alcuna definizione o formula per il conteggio, lasciando spazio a possibili diverse interpretazioni. In altri casi invece ci può essere una conoscenza tecnica non approfondita di cosa una misura possa esprimere. Ad esempio, una delle principali *misconception* nei contratti ICT è data dai "Function Point" (FP), intesi quale misura dimensionale dell'intero progetto e non dei soli FUR (Functional User Requirements) di un prodotto/soluzione software, comportando spesso sottostime di tempi, milestone e costi. Se i 'misuratori' in un contratto che regolano i rapporti tra le parti sono mal impostati o comunque non soddisfacenti, il rischio è quello che ambo le parti in causa spendano tempo e soldi per dirimere eventuali controversie che dagli aspetti tecnici sfociano in quelli squisitamente economici e che potrebbero essere evitati, con risparmi sensibili.

È fondamentale pertanto analizzare il livello di copertura (e quindi di misurazione) delle attività previste nei contratti facendo derivare tali misure dai rispettivi obiettivi informativi (*information goals*), possibilmente minimizzando il numero di misure da raccogliere durante il ciclo di vita di un progetto. "Misurare è conoscere" e permette di poter prendere decisioni in modo tempestivo. Ma avendo un costo, la quantità di misure e il relativo processo vanno ottimizzati, bilanciando il valore informativo ottenuto per un migliore e più puntuale monitoraggio e controllo delle attività durante il loro svolgimento con la numerosità delle misure da tracciare e tenere sotto controllo.

Destinatari

Contract Manager, Bid Manager, Project Manager, Team Leader, Analisti Funzionali, Analisti Tecnici.

Obiettivi & Contenuti

Gli obiettivi del corso sono di:

- Introdurre i partecipanti ai principi di misurazione, applicata agli aspetti contrattuali
- Analizzare bandi di gara (settore pubblico) e/o contratti/licitazioni (settore privato) relativamente agli aspetti di misurabilità e valutarli alla luce di standard (*compliance*) e benchmark internazionali (*congruità*), con esempi e simulazioni relativi a casi reali
- Determinare le fonti per i razionali a formulazioni (lato cliente) e risposte (lato fornitore) nelle discussioni tecniche che possano emergere durante la vita di un contratto ICT, basate su standard de jure/de facto di riferimento per il dominio applicativo in esame

Prerequisiti

E' suggerita la conoscenza dei principi-base di dimensionamento dei requisiti funzionali secondo uno dei metodi FSM – Functional Size Measurement (es. IFPUG FPA, COSMIC, ...).

Durata

2.0gg

Programma

Contratti e KPI: usare misure quantitative per la gestione del business

- Introduzione
 - Misure, metriche, indicatori, KPI e Livelli di Servizio (LdS)
 - Cosa misurare? Tassonomia STAR
 - Analisi EAM (Entità-Attributo-Misura)
 - Contratti e misure: stato dell'arte (requisiti e vincoli)
- Tipologie di Progetti, Requisiti e Misure
 - Progetti: Software vs Servizio
 - Manutenzione: come classificarla? → Standard ISO/IEC 14764:2006
 - Requisiti: FUR vs NFR
 - Standard: ISO/IEC 14143-1:2007; ISO/IEC 9126-1:2001, ISO/IEC 250xx; ISO/IEC 15504-8
 - Processi e Maturity Models: CMMI-DEV/SVC; ISO/IEC 15504 (SPICE), ITIL, COBIT
 - Misure: tipiche misure inserite nei contratti ICT (software; servizio)
 - Misure: threshold (valori-soglia) e modalità di (ri)calcolo
 - Misure: dati storici (PHD: Project Historical Database)
- BMP: Balancing Multiple Perspectives
 - Quante e quali misure raccogliere? Qualitativo vs. quantitativo
 - Dal GQM (Goal-Question-Metric) al MIM (Measurement Information Model)
 - Due misure collegate sono meglio di tre 'separate' – Misure nel Ciclo di Vita
 - Root-Cause Analysis (RCA): collegare il valore informativo delle misure
 - Esercizio: analisi bando di gara (settore pubblico) – EAM e BMP
 - Esercizio: analisi richiesta di offerta (settore privato) – EAM e BMP
- Modalità di collezione delle misure
 - Modalità Manuale / Automatica – osservazioni su tempi/costi/qualità e rischi
 - Strumenti OSS per la Code Quality (progetti software) / Service Quality (progetti SVC)
- Contratti e Aspetti Economici
 - Effort e Costo della misurazione (processo) sul budget di progetto
 - Distribuzione tipica degli effort/costi di progetto per tipologia requisiti e domini applicativi
 - Repository ISBSG D&E r11 (software)