

**SPI08**
**Descrizione**
**Capability Maturity Models Integration for Services (CMMI-SVC) v1.2**

Sempre più il software sta divenendo una commodity per il servizio, ribaltando il paradigma finora ben consolidato nel settore ICT. L'interesse sempre maggiore per l'IT Service Management (ITSM) è evidente nella diffusione ed adozione crescente di framework come ITIL e standard quale la famiglia ISO/IEC 20000, che però non hanno al momento un metodo di valutazione dei processi consolidato.

CMMI-SVC nasce quindi con l'obiettivo di riproporre tali contenuti e requisiti con il linguaggio e l'architettura di processo ben noti con la *constellation* per gli sviluppi software (CMMI-DEV) e acquisti (CMMI-ACQ), usando sempre ARC/SCAMPI quali strumenti di appraisal dei processi. Ciò permette ad un'organizzazione di poter trarre un vantaggio da un *linguaggio* comune adottato ed economie di scala nel ridisegno dei processi interni e del piano di appraisal basati su una famiglia di modelli consistente.

Rispetto al Corso SPI01, si fornisce un dettaglio specifico del modello CMMI-SVC v1.2.

*CMMI<sup>SM</sup> is a service mark of the Software Engineering Institute (SEI)*

**Destinatari**

IT Manager, staff IT ed owner di processo; Quality manager e staff; Account manager e struttura commerciale coinvolta nella preparazione di relazioni tecniche in risposta alle richieste/bandi gara dei clienti; Infrastructure manager, application manager, project manager e progettisti tecnici direttamente coinvolti in attività IT.

**Obiettivi & Contenuti**

Il corso ha l'obiettivo di:

- fornire le conoscenze basilari sul miglioramento continuo della gestione dei servizi, strutturando in modo valutabile i contenuti di altri modelli di IT Service Management (ITSM) quali ITIL e ISO 20000;
- approfondire in dettaglio tali elementi alla luce del nuovo modello proprietario del Software Engineering Institute (SEI), il Capability Maturity Model Integration (CMMI) nella constellation specifica per i servizi (CMMI-SVC);
- analizzare l'architettura del modello e i criteri di valutazione secondo il metodo SCAMPI e un mapping accurato con la norma ISO 20000-1:2005, così come la transizione da altri modelli di ITSM verso CMMI-SVC.

**Prerequisiti**

Conoscenza dei concetti di IT Service Management, Quality Assurance e Quality Management.

**Durata**

3 gg

**Programma**
**Giorno 1:**

- *Importanza del CMMI-SVC:*
  - Evoluzione rispetto ai modelli della CMM-family
  - IT Service Management (ITSM) e Modelli di Maturità: precedenti esperienze
  - Perché ITIL o ISO 20000 non hanno un modello di valutazione
  - Due possibili "rappresentazioni": staged e continuous
- *Architettura del CMMI "staged": elementi base*
  - Maturity Levels (ML) e Process Areas (PA)
  - Generic Goals (GG) e Specific Goals (SG)
- *Architettura del CMMI "continuous": elementi base*
  - Due dimensioni: Process e Capability
  - Process Capability Levels (CL) e Process Areas (PA)
  - Generic Goals (GG) e Generic Practices (GP)
  - Specific Goals (SG) e Specific Practices (SP)
  - Differenze con ITIL v3, MOF v4.0 e ISO 20000

**Giorno 2:**

- *Assessment Methods:*
  - Standard CMMI Assessment Method for Process Improvement (SCAMPI) con Assessment Requirements for CMMI (ARC)
  - Tre classi di assessment (A, B, C)
- *ARC v1.2 e SCAMPI v1.2*
  - Differenze con le versioni 1.1
  - Tre fasce di appraisal: A, B, C
  - Requisiti per il rating dei goal, PA, ML e CL
  - Esercitazione con simulazioni parziali di appraisal

**Giorno 3:**

- *Esercitazione con simulazioni parziali di appraisal (segue)*
- *Compatibilità con SPICE (ISO/IEC 15504) – Parte 8*
- *CMMI Appraisal Results e Compagnie certificate*
- *Vantaggi e svantaggi del CMMI*
- *Futuro del modello nella strategia del SEI*