

### **RIEPILOGO SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 1** - Costruire il Service Level Agreement, partendo dalla negoziazione con il cliente degli obiettivi e dei parametri ,dall'analisi del mercato, dalla definizione delle metriche di servizio e curando gli aspetti di privacy e security collegati

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Negoziazione con il cliente: **2 casi**

**Dimensione 2** - Analisi delle variabili: **2 casi**

**Dimensione 3** - Definizione del SLA: **6 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Monitorare la fornitura di servizio in funzione del Service Level Agreement, prevedendo e mitigando potenziali interruzioni di servizio e implementando interventi correttivi di eventuali scostamenti rilevati

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Monitoraggio della fornitura del servizio: **2 casi**

**Dimensione 2** - Azioni correttive: **3 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 1** - Costruire il Service Level Agreement, partendo dalla negoziazione con il cliente degli obiettivi e dei parametri, dall'analisi del mercato, dalla definizione delle metriche di servizio e curando gli aspetti di privacy e security collegati

**1 - NEGOZIAZIONE CON IL CLIENTE**

Grado di complessità 2

**1.2 DEFINIZIONE DEI SERVIZI**

Definire, sulla base delle esigenze espresse dal cliente, la tipologia e qualità dei servizi erogabili, determinando il relativo costo

Grado di complessità 1

**1.1 ANALISI REQUEST FOR PROPOSAL**

Effettuare un'attenta analisi delle richieste del cliente, valutando la tipologia di servizi ricercati e la coerenza con l'offerta di servizi erogati dalla propria organizzazione

**2 - ANALISI DELLE VARIABILI**

Grado di complessità 1

**2.1 ANALISI DELLE SOLUZIONI IT**

Effettuare un'analisi analitica delle soluzioni IT (applicative e infrastrutturali) esistenti all'interno dell'organizzazione del cliente e delle persone coinvolte nella loro gestione e utilizzo

**2.1 ANALISI DELL'ORGANIZZAZIONE**

Effettuare un'analisi delle variabili dell'organizzazione riconducibili a: aspetti fisici (es. dimensioni, complessità, distribuzione geografica); aspetti culturali (es. linguaggio utilizzato, relazioni tra la propria organizzazione e il cliente, attività di business, etc.); aspetti legati alla natura del business (es termini generali e condizioni, orari e metodologie di svolgimento delle attività di business, etc.)

**3 - DEFINIZIONE DEL SLA**

Grado di complessità 2

**3.2 GESTIONE DEL RISCHIO**

## ADA.14.01.08 - DEFINIZIONE E APPLICAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO

Effettuare un'analisi e valutazione dei possibili rischi collegati al Service Level Agreement prevedendo delle strategie per affrontare i rischi individuati e valutando la possibilità di formalizzare un underpinning contract

### 3.2 DEFINIZIONE METRICHE DI SERVIZIO

Definire metriche oggettive e condivise con il cliente per valutare e monitorare i livelli di servizio (es. disponibilità del servizio, margine di non conformità, qualità tecnica, etc.), assicurandosi di scegliere metriche che siano facilmente misurabili, riflettano fattori controllabili, siano impostate su livelli di prestazioni ragionevoli e raggiungibili, valutabili secondo un criterio di importanza con l'attribuzione di punteggi

### 3.2 DEFINIZIONE ASPETTI LEGATI ALLA SICUREZZA

Definire gli aspetti che impattano sulla sicurezza dei sistemi IT (es. livello di sicurezza dei server aziendali) collegati ai livelli di servizio

### 3.2 DEFINIZIONE ASPETTI LEGATI ALLA PRIVACY

Definire gli aspetti che impattano sul rispetto della privacy (es. tipologia di dati che possono essere trattati, modalità di trattamento dei dati, soggetti autorizzati al trattamento, etc.) collegati ai livelli di servizio

### 3.2 DEFINIZIONE ASPETTI LEGALI

Definire, anche con il supporto dell'ufficio legale della propria organizzazione, gli aspetti legali relativi al Service Level Agreement, con riguardo a obblighi e doveri delle parti, sanzioni, etc.

Grado di complessità 1

### 3.1 REDAZIONE DEL SLA

Redigere il Service Level Agreement riportando una descrizione dei servizi offerti e dei livelli di servizio attesi, le metriche attraverso le quali i servizi verranno misurati, i doveri e le responsabilità di ciascuna parte, i rimedi o le sanzioni per eventuali violazioni dei livelli di servizio, i termini legati alla sicurezza e alla privacy

## ADA.14.01.08 - DEFINIZIONE E APPLICAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Richiesta di servizi
- Caratteristiche tipiche dei servizi dell'organizzazione a cui il cliente fa richiesta
- Documenti descrittivi dell'organizzazione aziendale richiedente variabili, quali aspetti fisici, aspetti legati alla natura del business
- Documenti descrittivi delle soluzioni IT e delle caratteristiche del personale già in essere nell'organizzazione richiedente
- Modello Service Level Agreement

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche di analisi delle soluzioni IT
- Tecniche di analisi di un'organizzazione aziendale
- Metodi e tecniche di negoziazione con il cliente
- Tecniche di definizione di metriche di servizio
- Tecniche per la redazione di un SLA
- Metodi e tecniche per la gestione dei rischi

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Analisi delle soluzioni IT realizzata
- Analisi di un'organizzazione aziendale realizzata
- Metriche di servizio definite
- SLA redatto

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

##### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tipologie di richieste di servizi
2. L'insieme delle metodologie per realizzare un'analisi delle soluzioni IT
3. L'insieme delle tecniche per definire delle metriche per il monitoraggio dei servizi
4. L'insieme delle tecniche per affrontare la negoziazione con il cliente
5. L'insieme delle tecniche per redigere un SLA
6. Un set di casi di richieste di servizi, espressi in termini di accordi raggiunti con il cliente e caratteristiche della sua organizzazione

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

## ADA.14.01.08 - DEFINIZIONE E APPLICAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO

1. Prova prestazionale: per almeno una tipologia di richiesta di servizi, sulla base del set dato, motivata redazione di una proposta di SLA
2. Prova prestazionale: -
3. Colloquio tecnico relativo alle tecniche da applicare per la definizione delle metriche di servizio
4. Colloquio tecnico relativo ad almeno due casi di esiti critici di misurazioni (non conformità), rivolto alla definizione delle azioni correttive ed alla eventuale proposta di modifica degli SLA

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 2 - Monitorare la fornitura di servizio in funzione del Service Level Agreement, prevedendo e mitigando potenziali interruzioni di servizio e implementando interventi correttivi di eventuali scostamenti rilevati**

**1 - MONITORAGGIO DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO**

Grado di complessità 2

**1.2 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Effettuare l'analisi dei valori delle misurazioni mettendo a confronto i parametri misurati con le soglie definite all'interno del Service Level Agreement, segnalando prontamente al servizio di gestione eventuali scostamenti

Grado di complessità 1

**1.1 MISURAZIONI**

Effettuare, con il supporto delle risorse impiegate sul servizio, le misurazioni idonee a verificare il rispetto degli accordi definiti all'interno del Service Level Agreement

**2 - AZIONI CORRETTIVE**

Grado di complessità 2

**2.2 AVVIO AZIONI CORRETTIVE**

Attivare le necessarie azioni correttive per migliorare l'efficienza del servizio o per risolvere eventuali violazioni riscontrate sui servizi erogati che pregiudicano il perseguimento degli obiettivi prefissati, mitigando, nel contempo, potenziali interruzioni di servizio

**2.2 MODIFICA DEI SERVIZI**

Proporre una modifica del SLA in termini di servizi e costi riconducibili alle violazioni riscontrate o per migliorare l'efficienza del servizio reso verso il cliente

Grado di complessità 1

**2.1 REDAZIONE REPORT AZIONI CORRETTIVE**

Descrivere in uno specifico documento le azioni correttive rese necessarie per migliorare il servizio o in presenza di violazioni sui servizi, identificando: le tipologie di violazioni rilevate, le cause che hanno determinato le violazioni, gli effetti, azioni correttive impiegate, elementi migliorativi del

## ADA.14.01.08 - DEFINIZIONE E APPLICAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO

servizio, etc.

## ADA.14.01.08 - DEFINIZIONE E APPLICAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Tipologie di SLA
- Esiti delle misurazioni dei livelli di servizio

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche per la misurazione delle metriche di servizio
- Metodi e tecniche per l'analisi dei valori delle misurazioni
- Tecniche per la definizione di azioni correttive e/o migliorative dei servizi
- Tecniche per la redazione di report

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Metriche di servizio misurate
- Report delle azioni correttive redatto

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

#### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tipologie di SLA
2. L'insieme delle tecniche e metodologie per misurare le metriche di servizio
3. L'insieme delle tecniche per redigere un report
4. Un set di casi di SLA ed esiti di misurazioni

#### **FONTI**

- Hiles, A., Service level agreements. Brookfield: Rothstein, 2000
- Hiles, A., The complete guide to IT service level agreement. Brookfield: Rothstein, 2000
- Overby S., Greiner L, Gibbons Paul L., What is an SLA? Best practices for service-level agreements, Cio-Digital Magazine, 2017
- E-CF4