

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

ADA.14.01.08 - DEFINIZIONE E APPLICAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO

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