

**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