

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 1** - Gestire l'evoluzione di una soluzione di Information Technology, pianificando e implementando modifiche evolutive software e/o hardware per mantenere il sistema aggiornato, avendo cura di minimizzare interruzioni di servizio e difformità dai Service Level Agreement e garantendo la sicurezza delle informazioni

**1 - PIANIFICAZIONE DELL'EVOLUZIONE**

Grado di complessità 2

**1.2 PIANIFICAZIONE DELLA SOLUZIONE**

Pianificare e calendarizzare l'evoluzione della soluzione IT (modifiche software e/o hardware, aggiornamenti etc.), assicurando l'integrità del sistema e anticipando tutte le azioni necessarie a mitigare l'impatto dei cambiamenti (interventi formativi ed informativi, documentazione, nuovi processi...).

Grado di complessità 1

**1.1 ANALISI DELLA SOLUZIONE**

Analizzare l'impatto sugli utenti dei cambiamenti funzionali/tecnicici per garantire la continuità dei servizi e la sicurezza delle informazioni durante il processo di manutenzione evolutiva.

**2 - SUPPORTO ALL'EVOLUZIONE**

Grado di complessità 4

**2.4 DOCUMENTAZIONE DEGLI INTERVENTI EVOLUTIVI**

Redigere la documentazione relativa agli interventi evolutivi messi in atto.

Grado di complessità 3

**2.3 GESTIONE DELLA EVOLUZIONE**

Controllare gli aggiornamenti funzionali all'applicazione, l'integrazione di moduli software o hardware e le attività di manutenzione, assicurando l'integrità del sistema, controllando l'applicazione degli aggiornamenti funzionali, l'eventuale aggiunta di software o hardware e le attività di manutenzione, verificando inoltre la conformità ai requisiti di budget.

Grado di complessità 2

## ADA.14.01.15 - SUPPORTO ALLE MODIFICHE ED EVOLUZIONI DEL SISTEMA

### 2.2 GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE

Condividere le specifiche funzionali e tecniche con i team ICT che hanno in carico la manutenzione e l'evoluzione delle soluzioni ICT, gestendo la comunicazione.

Grado di complessità 1

### 2.1 CONTROLLO DELLA EVOLUZIONE

Operare sistematicamente per rispondere alle necessità operative quotidiane, evitando interruzioni di servizio e mantenendo la coerenza con i service level agreement (SLA) e con i requisiti di sicurezza delle informazioni.

## ADA.14.01.15 - SUPPORTO ALLE MODIFICHE ED EVOLUZIONI DEL SISTEMA

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

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

- Tipologie di sistemi informativi
- Processi aziendali e loro dipendenza dalle applicazioni ICT
- Specifiche funzionali di un sistema informativo
- Caratteristiche della soluzione IT (modifiche software e/o hardware, aggiornamenti, ecc.)
- Strumenti per la gestione del cambiamento in ambito ICT
- Procedure di sicurezza dei dati nel processo di modifica dei sistemi
- Best practices e standard per la gestione della sicurezza informatica
- Service level agreement (SLA) in ambito ICT
- Requisiti di budget

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

- Metodi e tecniche di schedulazione delle modifiche hardware e software
- Metodi e tecniche di analisi dell'impatto dei cambiamenti funzionali/tecnici
- Metodi e tecniche di simulazione di comportamento dei sistemi IT

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Modifiche evolutive software e/o hardware implementate
- Interruzioni del servizio e difformità dagli SLA minimizzati
- Sicurezza delle informazioni garantita

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

##### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tipologie di sistemi informativi
2. L'insieme delle tipologie di evoluzioni dei sistemi informativi
3. L'intero insieme di metodi e tecniche di modifica ed evoluzione dei sistemi IT
4. Un set di casi aziendali

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: per almeno una tipologia di sistema informativo e di sua prevista evoluzione, sulla base del caso dato, motivata impostazione della pianificazione dell'evoluzione
2. Colloquio tecnico relativo alle modalità di gestione e supporto all'evoluzione, sulla base del caso oggetto di prova prestazionale

## ADA.14.01.15 - SUPPORTO ALLE MODIFICHE ED EVOLUZIONI DEL SISTEMA

### FONTI

AGID - Agenzia per l'Italia Digitale; Competenze digitali (Release Versione stabile); dicembre 2018

European e-competence framework 3.0; giugno 2017

ECF 4.0 European ICT professionals role profiles - Part 1: 30, August 2018, edito da CEN-CENELEC  
Management Centre Rue de la Science 23, B-1040 Brussels

Regione FVG; Repertorio delle qualificazioni regionali; Sviluppo e gestione di prodotti e servizi informatici;  
febbraio 2018

Regione Liguria, estratto delle 11 figure professionali ICT, approvate con DGR del novembre 2019