

## ADA.14.01.16 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ICT

### RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Organizzare la service delivery gestendo il budget dedicato alla funzione nel rispetto dei Service Level Agreement

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Organizzazione della Service Delivery: **6 casi**

**Dimensione 2** - Budget della Service Delivery: **4 casi**

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

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Programmare le attività di service delivery avendo pianificato i requisiti ed effort del manpower, provvedendo, successivamente, al monitoraggio del servizio in relazione ai Service Level Agreement

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Pianificazione della Service Delivery: **5 casi**

**Dimensione 2** - Monitoraggio della Service Delivery: **5 casi**

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

---

**RISULTATO ATTESO 3** - Rilevare e analizzare dati di performance e di affidabilità, confrontandoli con i Service Level Agreement e individuando soluzioni migliorative, provvedendo, inoltre, alla registrazione/documentazione delle attività

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Service Delivery: **3 casi**

**Dimensione 2** - Miglioramento della Service Delivery: **5 casi**

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

---

## ADA.14.01.16 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ICT

### SCHEDA DI CASO

#### **RISULTATO ATTESO 1 - Organizzare la service delivery gestendo il budget dedicato alla funzione nel rispetto dei Service Level Agreement**

#### **1 - ORGANIZZAZIONE DELLA SERVICE DELIVERY**

Grado di complessità 4

##### **1.4 ANALISI DEI CAMBIAMENTI SUI SERVIZI**

Contribuire all'analisi di impatto sul business di tutte le richieste di modifica di un servizio

##### **1.4 ANALISI DEI CAMBIAMENTI SULLA CAPACITY**

Modellare i bisogni di capacity rispetto alla pianificazione dell'organizzazione e al ciclo di budgeting, analizzando i cambiamenti a lungo termine e variazioni a breve termine del livello di capacità necessaria per eseguire il servizio mantenendo l'efficienza in termini di costi e l'allineamento al business

Grado di complessità 3

##### **1.3 GESTIONE DELLA CAPACITY**

Manutenere un Capacity Plan appropriato e aggiornato che rifletta i bisogni attuali e futuri, valutando l'impatto di tutti i change sul Capacity Plan e le prestazioni e la capacità di tutti i servizi e le risorse

Grado di complessità 2

##### **1.2 AGGIORNAMENTO DELLA BUSINESS CONTINUITY**

Contribuire al "Business Continuity Plan" specificando le minacce e i requisiti minimi di ripristino per ciascun servizio offerto ai clienti

Grado di complessità 1

##### **1.1 DEFINIZIONE DEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Analizzare il portafoglio e il catalogo dei servizi e definire i processi che compongono la strategia di erogazione dei servizi ICT applicando best practice e standard nell'erogazione di servizi ICT (es.: ISO20000, ITIL)

##### **1.1 DEFINIZIONE DEI KPI**

Garantire il contenuto dello SLA definendo i KPI (key performance indicator) per le attività di servizio

## ADA.14.01.16 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ICT

### 2 - BUDGET DELLA SERVICE DELIVERY

Grado di complessità 4

#### 2.4 GESTIONE DEL BUDGET DI UNA SERVICE DELIVERY INNOVATIVA

Stimare i costi nella gestione di una service delivery con tecnologie emergenti di gestione del servizio: cloud computing, robotica, IoT, interfacce conversazionali, cognitive computing, realtà virtuale, realtà aumentata, apprendimento automatico, intelligenza artificiale, NLQA (Natural-language question answering)

Grado di complessità 3

#### 2.3 GESTIONE DEL BUDGET DELLA SERVICE DELIVERY

Gestire i costi in modo coerente con le procedure e il bilancio approvato nell'ambito di una service delivery con trouble ticketing semplice e strumenti di supporto senza telefono per i clienti (es.: e-mail, strumenti di controllo remoto, web chat, accesso al caso sul web e web di auto-aiuto, motore per il contatto del supporto elettronico)

Grado di complessità 2

#### 2.2 STIMA DELLE ATTIVITÀ

Stimare le risorse e la durata delle attività definite

Grado di complessità 1

#### 2.1 VALUTAZIONE DEL CARICO DI LAVORO

Valutare i requisiti/carico di lavoro del personale necessari all'erogazione di servizi efficienti ed economici

## ADA.14.01.16 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ICT

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

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

- Tipologie, portafoglio e catalogo dei servizi SLA (Service Level Agreement)
- OLA (Operation Level Agreement)
- UC (Underpinning Contract)
- Tecnologie di servizio (utilizzo di NLQA, Machine Learning, IA, ChatBot, ecc.)
- Ruoli, risorse, carico di lavoro
- Service Catalogue e bisogni di capacity
- KPI ed elementi tipici che formano le metriche dei livelli di servizio (SLA)
- Business Continuity Plan
- Standard per la gestione di incidenti e di problemi (es.: ISO20000, ITIL)

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

- Tecniche e best practice per la gestione di incidenti e di problemi (es.: ISO20000, ITIL)
- Tecniche di gestione della manutenzione
- Metodi e tecniche di Business Capacity Management (BCM), Service Capacity Management (SCM), Component Capacity Management (CCM)

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Processi di erogazione dei servizi definiti
- KPI (key performance indicator) per le attività di servizio definiti
- Business Continuity Plan aggiornato
- Capacity Plan definito
- Analisi di impatto sul business di tutte le richieste di modifica di un servizio e aggiornamento sul capacity plan svolte
- Budget della Service Delivery definito

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

##### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'intero insieme delle tipologie di servizio
2. L'intero insieme delle tecnologie di gestione del servizio
3. L'insieme delle tecniche di organizzazione della service delivery
4. Un set di casi aziendali

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: per almeno una tipologia di servizio in un contesto di erogazione e

## ADA.14.01.16 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ICT

disponibilità, con impatto forte sul business e requisiti di ripristino immediato e una tecnologia di gestione del servizio di tipo innovativo, sulla base del set dato, definizione del processo di erogazione dei KPI, aggiornamento al Business Continuity Plan e definizione del Capacity Plan per il servizio

**2.** Colloquio tecnico relativo alla analisi di impatto di una richiesta di modifica di un servizio con modifiche sul Business Continuity Plan e Capacity Plan, definire le attività al livello di dettaglio e stimare le risorse e la durata delle attività per definire il Budget della Service Delivery con tecnologie innovative

## ADA.14.01.16 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ICT

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 2 - Programmare le attività di service delivery avendo pianificato i requisiti ed effort del manpower, provvedendo, successivamente, al monitoraggio del servizio in relazione ai Service Level Agreement**

## 1 - PIANIFICAZIONE DELLA SERVICE DELIVERY

Grado di complessità 5

### 1.5 GESTIONE DELL'AVAILABILITY (DISPONIBILITÀ) IN CONTESTI H24 / VBF

Manutenere un Availability Plan (Service Availability, Component Availability) appropriato e aggiornato che rifletta le necessità attuali e future valutando l'impatto di tutti i cambiamenti sull'Availability Plan e le performance e la capacità di tutti i servizi e le risorse nell'ambito di una disponibilità in un contesto H24 con una infrastruttura complessa e distribuita e con una richiesta di ripristino del servizio immediato per i VBF (Vital Business Function)

Grado di complessità 4

### 1.4 GESTIONE DELL'AVAILABILITY (DISPONIBILITÀ)

Manutenere un Availability Plan (Service Availability, Component Availability) appropriato e aggiornato che rifletta le necessità attuali e future valutando l'impatto di tutti i cambiamenti sull'Availability Plan e le performance e la capacità di tutti i servizi e le risorse

Grado di complessità 3

### 1.3 PIANIFICAZIONE DELL'EMERGENZA

Contribuire a creare policy per i piani di emergenza del servizio ICT creando il piano per i disaster recovery.

Grado di complessità 2

### 1.2 ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

Definire l'unità organizzativa in termini di cooperazione, monitoraggio e controllo, identificando ruoli/responsabilità, al fine di controllare il livello di servizio effettivo rispetto allo SLA e gestendo le risorse per l'erogazione di servizi (es.: turni, carichi di lavoro).

Grado di complessità 1

### 1.1 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Programmare lo scheduling delle attività operative sviluppando una pianificazione ottimale e/o

## ADA.14.01.16 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ICT

possibile per pianificare e gestire nel caso migliore e nel caso peggiore.

## 2 - MONITORAGGIO DELLA SERVICE DELIVERY

Grado di complessità 5

### 2.5 GESTIONE DEL MONITORAGGIO DELLA SERVICE DELIVERY

Analizzare la disponibilità del servizio e dei componenti, l'affidabilità, la manutenibilità e la facilità di manutenzione indagando sulle non disponibilità del servizio, con l'avvio di attività correttive

Grado di complessità 4

### 2.4 TRACCIAMENTO DELL'AFFIDABILITÀ (RELIABILITY)

Tracciare i dati di affidabilità confrontandoli con il service level agreement, controllando il livello di servizio effettivo rispetto allo SLA

Grado di complessità 3

### 2.3 MONITORAGGIO DELLA DOCUMENTAZIONE DELLA SERVICE DELIVERY

Documentare i requisiti del livello di servizio raccogliendo e analizzando i documenti relativi alla fornitura del servizio

Grado di complessità 2

### 2.2 MONITORAGGIO DEL CLIENTE

Rilevare periodicamente l'andamento del servizio (es.: "mystery call", gruppo di qualità) proponendo il metodo migliore per l'indagine periodica di soddisfazione del cliente

Grado di complessità 1

### 2.1 DEFINIZIONE DEL SISTEMA DI MONITORAGGIO

Definire il sistema di monitoraggio delle prestazioni in base a SLA, UC e OLA (Service Survey) applicando best practice e standard nell'erogazione di servizi ICT (es.: ISO20000, ITIL) e definendo le misure di Reliability (Affidabilità) e Maintainability

## ADA.14.01.16 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ICT

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

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

- Obiettivi, metriche e livelli di performance dei Service Level Agreement e degli Operational Level Agreement
- Tipologie, portafoglio e catalogo dei servizi SLA (Service Level Agreement)
- OLA (Operation Level Agreement)
- UC (Underpinning Contract)
- Requisiti/carico di lavoro del personale necessari all'erogazione di servizi
- Ciclo di vita dell'incidente
- Infrastruttura di servizio, risorse e componenti
- Cambiamenti sull'Availability Plan e le performance e la capacità di tutti i servizi e le risorse
- Service Catalogue e Availability Plan
- VBF (vital business functions)
- Standard per la gestione di incidenti e di problemi (es.: ISO20000, ITIL)
- Strumenti di monitoraggio e di gestione

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

- Tecniche e best practice per la gestione di incidenti e di problemi (es.: ISO20000, ITIL)
- Tecniche di gestione della manutenzione
- Tecniche di base di comunicazione per presentare i risultati di servizio
- Tecniche di campionamento e di analisi statistica
- Pianificazione delle attività service delivery definita
- Policy per i piani di emergenza del servizio ICT con piano per i disaster recovery definiti
- Availability (disponibilità) Plan prodotto e mantenuto
- Sistema di monitoraggio delle prestazioni (Service Survey) definito
- Misura di Reliability (Affidabilità) e Maintainability definite
- Cliente monitorato
- Dati di affidabilità (reliability) tracciati

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Pianificazione delle attività service delivery definita
- Policy per i piani di emergenza del servizio ICT con piano per i disaster recovery definiti
- Availability (disponibilità) Plan prodotto e mantenuto
- Sistema di monitoraggio delle prestazioni (Service Survey) definito
- Misura di Reliability (Affidabilità) e Maintainability definite
- Cliente monitorato
- Dati di affidabilità (reliability) tracciati

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



## ADA.14.01.16 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ICT

### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'intero insieme delle tipologie di servizio
2. L'intero insieme delle tecnologie di gestione del servizio
3. L'insieme delle tecniche di pianificazione e monitoraggio della service delivery
4. Un set di casi aziendali (SLA)

### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: per almeno una tipologia di servizio in un contesto di erogazione e disponibilità, con impatto forte sul business e requisiti di ripristino immediato e una tecnologia di gestione del servizio di tipo innovativo, sulla base del set dato, impostazione di rilevazione e confronto delle prestazioni e dell'affidabilità (reliability) confrontandoli con il service level agreement e controllando il livello di servizio effettivo
2. Colloquio tecnico relativo alla rilevazione periodica dell'andamento del servizio (es.: "mystery call", gruppo di qualità) proponendo il metodo migliore per l'indagine periodica di soddisfazione del cliente identificando e proponendo la tecnica (intervista telefonica, mailing, domande automatiche via IVR, ...)

## ADA.14.01.16 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ICT

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 3** - Rilevare e analizzare dati di performance e di affidabilità, confrontandoli con i Service Level Agreement e individuando soluzioni migliorative, provvedendo, inoltre, alla registrazione/documentazione delle attività

## 1 - SERVICE DELIVERY

Grado di complessità 2

### 1.2 SUPPORTO DELLA SERVICE DELIVERY

Assistere nella risoluzione di incidenti e problemi, aiutando la diagnosi degli incidenti e dei problemi legati alle prestazioni e alla capacità

Grado di complessità 1

### 1.1 GESTIONE DELLE RICHIESTE DI SERVIZIO

Occuparsi delle richieste di servizio, loro autorizzazione, realizzazione e chiusura, in coerenza con la segmentazione e i bisogni della customer base, garantendo sia il rispetto dei service level agreement sia una gestione tempestiva ed esaustiva delle richieste / esigenze

### 1.1 PRODUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Produrre la documentazione e i report utilizzati nell'erogazione dei servizi ICT, aggiornando la libreria dei documenti di esercizio e registrando gli incidenti di esercizio

## 2 - MIGLIORAMENTO DELLA SERVICE DELIVERY

Grado di complessità 5

### 2.5 GESTIONE DI UNA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Valutare il sondaggio sul servizio e il sondaggio sulla soddisfazione del cliente per sottoporsi ad una Certificazione di Qualità o certificazione della Service Delivery fornita

Grado di complessità 4

### 2.4 GESTIONE DEL MIGLIORAMENTO

Contribuire ai piani di miglioramento continuo della Service Delivery (Business Continuity Plan, Capacity Plan, Availability Plan, Disaster Recovery, ecc.) rivedendo migliorando e modificando servizi, SLA, UC e OLA

## ADA.14.01.16 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ICT

Grado di complessità 3

### 2.3 VALUTAZIONE DELLA SERVICE DELIVERY

Assicurare che la disponibilità erogata del servizio incontri o superi i target concordati, attraverso la gestione delle performance di disponibilità e delle relative risorse

Grado di complessità 2

### 2.2 ANALISI E GRADING

Controllare le prestazioni e gli obiettivi di qualità del service delivery, analizzando e verificando anche la soddisfazione del cliente per migliorare l'offerta del servizio

Grado di complessità 1

### 2.1 GESTIONE DEI QUALITY PERFORMANCE INDICATORS

Definire i Quality Performance Indicators della Service Delivery analizzando, pianificando e misurando la manutenzione e il miglioramento di tutti gli aspetti della disponibilità dei servizi con l'applicazione di best practice e standard di erogazione di servizi ICT (es.: ISO20000, ITIL)

## ADA.14.01.16 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ICT

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

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

- KPI ed elementi tipici che formano le metriche dei livelli di servizio (SLA)
- Tipologie, portafoglio e catalogo dei servizi SLA
- OLA (Operation Level Agreement)
- UC (Underpinning Contract)
- Ciclo di vita dell'incidente
- Quality Performance Indicators
- Tipologie di richieste di servizio
- Standard per la gestione di incidenti e di problemi (es.: ISO20000, ITIL)
- Obiettivi di qualità del service delivery
- Strumenti di monitoraggio e di gestione
- Strumenti di sistemi di supporto per l'erogazione di servizi (es.: gestione degli eventi, gestione richieste di servizio)

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

- Tecniche e best practice per la gestione di incidenti e di problemi (es.: ISO20000, ITIL)
- Tecniche di gestione della manutenzione

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Documentazione e report utilizzati nell'erogazione dei servizi ICT definiti
- Diagnosi di incidenti e problemi legati alle prestazioni e alla capacità supportata
- Quality Performance Indicators gestiti
- Soddisfazione del cliente per migliorare l'offerta del servizio verificata
- Piani di miglioramento continuo della Service Delivery (Business Continuity Plan, Capacity Plan, Availability Plan, Disaster Recovery, ecc.) sviluppati
- Certificazione di Qualità o certificazione della Service Delivery fornita

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

##### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'intero insieme delle tipologie di servizio
2. L'intero insieme delle tecnologie di gestione del servizio
3. L'insieme delle tecniche di rilevazione di dati di performance ed affidabilità di service delivery
4. Un set di casi aziendali (dati di performance ed affidabilità di erogazione di servizi; SLA)

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

## ADA.14.01.16 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ICT

1. Prova prestazionale: per almeno una tipologia di servizio in un contesto di erogazione e disponibilità, con impatto forte sul business e requisiti di ripristino immediato e una tecnologia di gestione del servizio di tipo innovativo, sulla base del set dato, analisi dei dati di performance e di affidabilità confrontandoli con il SLA e individuazione delle soluzioni migliorative
2. Colloquio tecnico relayivo al miglioramento della Service Delivery a fronte di un grado di soddisfazione basso rilevato con il cliente/utente del servizio e a fronte di una esigenza di certificazione di qualità del servizio

## ADA.14.01.16 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ICT

### FONTI

Norma ISO/IEC 20000 (gestione dei servizi IT (IT Service Management))

ITIL® Foundation, ITIL 4 edition

Norma UNI 16234:2019 (e-CF versione 4.0)

<https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil> (Axelos - Global Best Practice)

<https://www.axelos.com/itil-4>

<https://www.itsmfi.org/> (IT Service Management Forum)