

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 1

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

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)