INAPP
ISTITUTO NAZIONALE PER L'ANALISI DELLE POLITICHE PUBBLICHE

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)

ADA.14.01.16 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ICT

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, 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)