

## **RIEPILOGO SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 1** - Pianificare la funzione di problem management, individuando e allocando le risorse adeguate, definendo strumenti e procedure, curandone il coordinamento e realizzando audit per la gestione e la minimizzazione dei rischi

### **CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Gestione della funzione Problem Management: **5 casi**

**Dimensione 2** - Audit e interventi correttivi: **3 casi**

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

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Diagnosticare e risolvere problemi e provvedere alla loro registrazione e classificazione, utilizzando, laddove necessario, procedure di recovery con il minimo tempo di fermo e curando il deployment di sistemi di conoscenze basati sulla ricorrenza di errori

### **CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Gestione del problema: **4 casi**

**Dimensione 2** - Gestione del Sistema di conoscenza: **4 casi**

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

---

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 1** - Pianificare la funzione di problem management, individuando e allocando le risorse adeguate, definendo strumenti e procedure, curandone il coordinamento e realizzando audit per la gestione e la minimizzazione dei rischi

**1 - GESTIONE DELLA FUNZIONE PROBLEM MANAGEMENT**

Grado di complessità 4

**1.4 GESTIONE DEI COSTI**

Definire le attività e i costi della manutenzione preventiva e correttiva garantendo i livelli di servizio

Grado di complessità 3

**1.3 DEFINIZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE**

Definire gli aspetti organizzativi della gestione di incidenti, manutenzione e problemi (es.: specialisti, distribuzione geografica, logistica, pezzi di ricambio), interagendo con tutti i livelli organizzativi per garantire che vengano messe a disposizione risorse interne o esterne in numero adeguato a ridurre al minimo le interruzioni di servizio

**1.3 GESTIONE DI RISORSE STRUMENTI E MEZZI**

Schedulare la disponibilità di risorse umane addestrate, strumenti, e dispositivi per le attività di manutenzione, bilanciando costi e rischi e rendendo disponibili strumenti diagnostici (es.: apparecchiature di prova, programma di diagnostica, database di errori noti)

Grado di complessità 2

**1.2 PIANIFICAZIONE DELLA FUNZIONE DI PROBLEM MANAGEMENT**

Pianificare processi, procedure e sistemi per la gestione di incidenti, manutenzione e problemi applicando best practice e standard nell'erogazione di servizi ICT (es.: ISO20000, ITIL)

Grado di complessità 1

**1.1 GESTIONE DEL CICLO DI VITA DEGLI INCIDENTI E COSTRUZIONE DEI PROCESSI DI ESCALATION**

Gestire il ciclo di vita di incidenti e problemi costruendo il processo di escalation e assicurando che a ciascun incidente vengano applicate le risorse appropriate

## 2 - AUDIT E INTERVENTI CORRETTIVI

Grado di complessità 3

### 2.3 OTTIMIZZAZIONE DELLE PERFORMANCE

Ottimizzare le performance di sistemi e componenti nell'infrastruttura complessiva a fronte dei risultati dell'audit

Grado di complessità 2

### 2.2 DEFINIZIONE DELLA RECOVERY

Definire la recovery (procedure di contenimento) a fronte dei risultati dell'audit con il minimo tempo di fermo assicurando l'adozione di misure adeguate ad anticipare, indagare e risolvere i problemi (work-around, ecc.)

Grado di complessità 1

### 2.1 ATTIVITÀ DI AUDIT DI GESTIONE DEL RISCHIO

Condurre audit di gestione del rischio agendo per contenere le conseguenze di incidenti e guasti e valutando i risultati dell'audit

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

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

- Tipologie di incidenti e problemi
- Budget
- Livelli di servizio da garantire (SLA)
- Incidents Database
- Solved Incident
- Standard nella gestione di incidenti e di problemi (es.: ISO20000, ITIL)
- Risorse umane, strumenti, dispositivi per le attività di manutenzione
- Apparecchiature diagnostiche

**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**

- Procedure di gestione dell'incidente definite
- Procedure di escalation del problema definite
- Processi di escalation definiti
- Struttura organizzativa del problem management definita

**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'insieme delle tipologie di problema in un contesto complesso
3. Un set di casi aziendali

**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, sulla base di un problema in contesto complesso e del set dato. definizione del ciclo di vita degli incidenti con costruzione del processo di escalation, definizione della modalità di Audit per ottimizzare e definire recovery, work-around, e misure adeguate ad anticipare, indagare e risolvere i problemi
2. Colloquio tecnico relativo alla costruzione dei processi di gestione dell'incidente e di escalation

## ADA.14.01.17 - GESTIONE DEI PROBLEMI IN AMBITO ICT

del problema con definizione di una struttura organizzativa a supporto

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 2** - Diagnosticare e risolvere problemi e provvedere alla loro registrazione e classificazione, utilizzando, laddove necessario, procedure di recovery con il minimo tempo di fermo e curando il deployment di sistemi di conoscenze basati sulla ricorrenza di errori

**1 - GESTIONE DEL PROBLEMA**

Grado di complessità 4

**1.4 ADOZIONE DELLE AZIONI PREVENTIVE**

Adottare le misure preventive definite e adeguate ad anticipare, indagare e risolvere i problemi nei sistemi e nei servizi

Grado di complessità 3

**1.3 ANALISI DELL'IMPATTO DEL PROBLEMA**

Analizzare l'impatto dei guasti dell'infrastruttura sui processi monitorando i progressi dell'anomalia durante il ciclo di vita dell'incidente o del problema e comunicare in modo efficace con le parti interessate

Grado di complessità 2

**1.2 GESTIONE DELLA PROCEDURA DI CONTENIMENTO (RECOVERY)**

Provvedere alla recovery (procedura di contenimento) con il minimo tempo di fermo applicando metodi adeguati (es.: riparando, sostituendo, riconfigurando, applicando fix, effettuando workaround)

Grado di complessità 1

**1.1 GESTIONE DELL'INCIDENTE**

Identificare gli incidenti software e/o hardware classificandoli e ordinandoli secondo priorità e risolvere gli incidenti software e/o hardware, utilizzando programmi diagnostici o apparecchiature di prova (e, se necessario, "scalando" il problema)

**2 - GESTIONE DEL SISTEMA DI CONOSCENZA**

Grado di complessità 3

## ADA.14.01.17 - GESTIONE DEI PROBLEMI IN AMBITO ICT

### 2.3 DEFINIZIONE DEI RIMEDI PREVENTIVI

Definire i rimedi e le misure preventive analizzando modelli e tendenze dei problemi ricorrenti e comuni

Grado di complessità 2

### 2.2 AGGIORNAMENTO DELLE PROCEDURE DI ESCALATION

Aggiornare le Procedure di escalation all'interno dell'organizzazione

### 2.2 DEFINIZIONE DEL PROCESSO DI RISOLUZIONE

Definire il processo di risoluzione dei problemi dall'identificazione alla risoluzione definitiva dell'errore passando per l'applicazione di un possibile work-around

Grado di complessità 1

### 2.1 DEPLOYMENT DEL SISTEMA DI CONOSCENZA

Effettuare il deployment di un sistema di conoscenza basandolo sulla ricorrenza di errori comuni e sulla definizione delle opportune procedure di escalation e risoluzione

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

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

- Tipologie di incidenti e problemi
- Procedure di contenimento e recovery (workaround)
- Livelli di servizio da garantire (SLA)
- Incidents Database
- Solved Incident
- Solution Documentation e Solution Specification
- Standard nella 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

### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Analisi dell'impatto dell'incidente/problema svolta
- Monitoraggio dell'incidente/anomalia realizzato
- Sistema di conoscenze oggetto di deployment
- Processo di risoluzione definito
- Procedure di escalation aggiornate
- Azioni e rimedi preventivi definiti
- Incidents Database aggiornato
- Solved Incident aggiornato
- Solution Documentation, Up -to-date Solution realizzate

### **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'insieme delle tipologie di problema in un contesto complesso

#### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: per almeno una tipologia di servizio in un contesto di erogazione complesso, con impatto forte sul business e requisiti di ripristino immediato, sulla base del set dato, classificazione dell'incidente e impostazione della sua risoluzione, applicando il metodo



## ADA.14.01.17 - GESTIONE DEI PROBLEMI IN AMBITO ICT

adeguato con il minimo periodo di interruzione

2. Colloquio tecnico relativo all'costruzione di un sistema di conoscenze con la definizione e descrizione di azioni e rimedi preventivi applicabili agli incidenti su contesti con business VBF che necessitano tempi di ripristino immediati

### 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)

Repertorio delle Qualificazioni Regione FVG

<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)