

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

### 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

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

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

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

### 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 del problema con definizione di una struttura organizzativa a supporto

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

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

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

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)