

ADA.14.01.17 - GESTIONE DEI PROBLEMI IN AMBITO ICT

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

2.3 DEFINIZIONE DEI RIMEDI PREVENTIVI

ADA.14.01.17 - GESTIONE DEI PROBLEMI IN AMBITO ICT

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

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
- 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 adeguato con il minimo periodo di interruzione
2. Colloquio tecnico relativo all'costruzione di un sistema di conoscenze con la definizione e

ADA.14.01.17 - GESTIONE DEI PROBLEMI IN AMBITO ICT

descrizione di azioni e rimedi preventivi applicabili agli incidenti su contesti con business VBF che necessitano tempi di ripristino immediati

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)