

## Dettaglio Area di attività

---

**SETTORE** - 14 Servizi digitali

**PROCESSO** - Sviluppo e gestione di prodotti e servizi digitali

**SEQUENZA DI PROCESSO** - Progettazione di soluzioni ICT (Plan)

---

### **ADA.14.01.08 (ex ) - Definizione e applicazione dei Livelli di Servizio**

RA1: Costruire il Service Level Agreement, partendo dalla negoziazione con il cliente degli obiettivi e dei parametri ,dall'analisi del mercato, dalla definizione delle metriche di servizio e curando gli aspetti di privacy e security collegati

#### ATTIVITA' RA.14.01.08.1

Negoziazione col cliente di obiettivi e parametri di livelli di servizio

Analisi del mercato relativamente ai parametri dei livelli di servizio

Definizione dei requisiti e della metrica del servizio

Elaborazione di obiettivi realistici di livelli di servizio

Definizione degli aspetti formali e legali relativi ai livelli di servizio e ai relativi accordi

Cura degli aspetti di privacy e security collegati ai livelli di servizio

RA2: Monitorare la fornitura di servizio in funzione del Service Level Agreement, prevedendo e mitigando potenziali interruzioni di servizio e implementando interventi correttivi di eventuali scostamenti rilevati

ATTIVITA' RA.14.01.08.2

Analisi dei dati di servizio, in ottica di monitoraggio del Service Level Agreement

Implementazione di interventi di correzione degli scostamenti tra i livelli di servizio erogati e quelli concordati

Previsione/mitigazione di potenziali guasti/interruzioni nel servizio

## Codici ISTAT CP2021 associati all'ADA

Codice CP	Titolo CP
2.5.1.5.3	Specialisti nella commercializzazione nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione
2.7.1.1.2	Analisti di sistema
2.7.2.1.3	Amministratori di sistemi

## Codici ISTAT ATECO associati alla sequenza di processo

Codice Ateco	Titolo Ateco
62.01.00	Produzione di software non connesso all'edizione
62.02.00	Consulenza nel settore delle tecnologie dell'informatica
62.03.00	Gestione di strutture e apparecchiature informatiche hardware - housing (esclusa la riparazione)
62.09.09	Altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica nca
63.11.20	Gestione database (attività delle banche dati)
63.11.30	Hosting e fornitura di servizi applicativi (ASP)
63.12.00	Portali web

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso  
d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587

Copyright 2019 INAPP | All Rights Reserved