

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