

Dettaglio Area di attività

SETTORE - 14 Servizi digitali

PROCESSO - Sviluppo e gestione di prodotti e servizi digitali

SEQUENZA DI PROCESSO - Servizi di supporto agli utenti, modifiche ed evoluzione dei sistemi ICT (Run)

ADA.14.01.17 (ex) - Gestione dei problemi in ambito ICT

RA1: 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

ATTIVITA' RA.14.01.17.1

Coordinamento dei processi di gestione dei problemi

Pianificazione e schedulazione dei processi di gestione dei problemi

Definizione di strumenti, procedure di gestione di situazioni di emergenza e criticità

Allocazione di risorse adeguate per la funzione di problem management

Conduzione di audit per la gestione del rischio e la sua minimizzazione

RA2: 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

ATTIVITA' RA.14.01.17.2

Identificazione dei problemi e diagnosi delle cause

Risoluzione dei problemi indirizzandoli ai livelli necessari di supporto

Registrazione e classificazione dei tipi d'incidente e interruzioni di servizio in base ai sintomi e alle risoluzioni

Applicazione di procedure di recovery con il minimo tempo di fermo

Deployment di sistemi di conoscenze basati sulla ricorrenza di errori

Codici ISTAT CP2021 associati all'ADA

Codice CP	Titolo CP
3.1.2.5.0	Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici
3.1.2.2.0	Tecnici esperti in applicazioni
3.1.2.3.0	Tecnici web
2.2.1.4.2	Ingegneri progettisti di hardware
2.7.2.1.3	Amministratori di sistemi

Codici ISTAT ATECO associati alla sequenza di processo

Codice Ateco	Titolo Ateco
62.10.00	Attività di programmazione informatica
62.20.10	Attività di consulenza informatica
62.20.20	Attività di gestione di strutture informatiche
62.90.09	Altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informazione e dell'informatica n.c.a.
63.10.10	Fornitura di infrastrutture informatiche, hosting e attività connesse
63.91.00	Attività dei portali di ricerca sul web

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

Copyright 2026 INAPP | All Rights Reserved