

## 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   |
|--------------|--|
| 62.01.00     | Produzione di software non connesso all'edizione         |
| 62.02.00     | Consulenza nel settore delle tecnologie dell'informatica |

| <b>Codice Ateco</b> | <b>Titolo Ateco</b>  |
|---------------------|--|
| 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