|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Logo |  | Padova, 05 giugno 2008  Allegati: 2 |  |

***Università degli Studi di Padova***

***Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali*** Dott. Francesco CLABOT [francesco.clabot@netcom-srl.it](mailto:funzione@rgtt32.esercito.difesa.it)

**OGGETTO:** Prova d’esame del corso di corso di “Amministrazione dei Sistemi” anno accademico 2007 - 2008 – ”*Incident management*”

**PROVA D’ESAME**

1. **SCOPO**

Verificare la capacità di applicare i fondamenti dell’ITIL del processo di “incident management” nell’ambito di un caso di studio. Il candidato dovrà dimostrare di aver compreso, nella pratica ed in presenza di un ambiente non totalmente chiaro, i fondamenti teorici del processo.

1. **SITUAZIONE**

La ACME Enterprise, fornisce servizi di Comunicazione ed Informatica (ICT) con capacità su tutti e 7 i livelli del ISO – OSI. Essa è una holding con diramazione tanto sul territorio nazionale quanto internazionale. Presso la sede di Padova ACME Enterprise ha una propria consociata che fornisce i citati servizi ICT sul territorio del NORD EST e la cui responsabilità ricade su un portafoglio di 218 clienti sparsi sulle regioni amministrative del Veneto, Friuli Venezia Giulia e Trentino Alto Adige. La struttura della ACME Padova è descritta nell’allegato “A”. Nel documento in allegato “B” vi è una bozza preliminare da cui partire per approfondire e maggiormente dettagliare in maniera schematica le procedure operative.

1. **ATTIVITA’**

Il candidato dovrà organizzare il proprio lavoro elaborando i documenti di seguito indicati. Tale obiettivo dovrà essere raggiunto attraverso uno step teorico, uno pratico ed uno applicativo:

STEP TEORICO

* 1° Documento. Documento nel quale dovrà essere illustrato uno studio preliminare dell’organizzazione della Società ACME Padova. A tale proposito il candidato, in riferimento ad alcune lacune organizzative che potrebbe rilevare in relazione al processo ITIL di incident management, ha facoltà di suggerire i provvedimenti organizzativi che riterrà opportuni per far in modo da rendere l’organizzazione ovvero una sua parte maggiormente aderente a tale processo.
* 2° Documento. Definire in un documento attraverso la formalizzazione di uno o più diagrammi di flusso il design di processo, in riferimento alla struttura organizzativa secondo le “migliori pratiche”. Il documento dovrà contenere delle dettagliate spiegazioni di quanto illustrato mettendo ben in evidenza la sequenza delle attività sia all’interno del processo sia con processi differenti.

STEP PRATICO

* 3° Documento. Tale documento dovrà contenere una dettagliata analisi comparativa del software "Open Ticket Request System – OTRS” raggiungibile all’indirizzo <http://otrs.org/> in relazione al processo ITIL. L’analisi, divisa in una parte generale ed una analitica, dovrà metterne evidenziare l’aderenza dello specifico prodotto al processo ITIL, entrando nel merito delle singole funzionalità.

STEP APPLICATIVO

* 4° Documento. Elaborazione di un documento che dovrà contenere le procedure operative di dettaglio in relazione alla struttura organizzativa presa in riferimento al precedente documento numero 1 ed in relazione al processo ITIL di riferimento. A tale proposito si potrà fare riferimento ad un draft in allegato “B” quale punto di partenza per approfondire ed illustrare fin nei minimi dettagli la procedura ritenuta più idonea.

1. **CONCLUSIONI**

Ove nel corso degli elaborati fosse ritenuto necessario da parte del/dei candidati un maggiore approfondimento per meglio comprendere le condizioni iniziali quali “base line” da cui partire si è a totale disposizione dei candidati previo appuntamento. Buon lavoro!