

# PREMIO “PA AUMENTATA” 2025

Iniziativa promossa nell’ambito di FORUM PA 2025

**FORUM PA 2025**

«PA AUMENTATA 2025»



**SOGGETTO PROPONENTE:** INPS

**TITOLO DEL PROGETTO:** Evoluzione della Service Control Room

**AMBITO:** Organizzazioni intelligenti

*#forumpa2025*



## GRUPPO DI LAVORO

- **Operatori:** Attualmente 4, previsti fino a 10 per copertura h24
- **Supporto Dynatrace:** Specialisti per monitoraggio avanzato
- **Gruppo MISADMIN:** Gestione tecnica della piattaforma Dynatrace
- **Evoluzione organizzativa:** Formazione, onboarding, mentoring

## PRESENTAZIONE DEL PROGETTO1/2

L'evoluzione tecnologica e la crescente complessità dei sistemi IT hanno reso necessario avviare un **percorso di modernizzazione** delle Service Control Room volto a migliorare la capacità di prevenire e risolvere le criticità in modo più tempestivo ed efficace.

- Migliorare capacità di prevenzione e risoluzione delle criticità
- Aderenza al piano triennale della PA
- Adozione Observability
- Integrazione tra gestione reattiva degli incidenti e modello proattivo/predittivo
- Garantire efficienza operativa e continuità dei servizi digitali

## PRESENTAZIONE DEL PROGETTO 2/2

Il percorso si concentra sui seguenti aspetti:

- **Persone/Organizzazione**, per una distribuzione più efficace delle competenze tra i diversi livelli di supporto
- **Relazioni/Processi**, per il rafforzamento nella gestione degli incidenti
- **Tecnologie**, per l'adozione e l'integrazione di strumenti di monitoraggio avanzati e trasversali ai team di gestione operativa.

## FORUM PA 2025

«PA AUMENTATA 2025»



### ANAGRAFICA DEI REFERENTI

Nome e Cognome: Rosario Mignacca

Email: [rosario.mignacca@inps.it](mailto:rosario.mignacca@inps.it)

Altre informazioni: Dirigente Area Sistemi, Infrastrutture e Problem Management

Nome e Cognome: Giuseppina Troiano

Email: [giuseppina.troiano@inps.it](mailto:giuseppina.troiano@inps.it)

Altre informazioni: Funzionaria Area Sistemi, Infrastrutture e Problem Management

[#forumpa2025](https://twitter.com/forumpa2025)

