

# Corso di Amministrazione di Sistema

## Parte I – ITIL 4.1



Francesco Clabot

Responsabile erogazione  
servizi tecnici

[francesco.clabot@netcom-srl.it](mailto:francesco.clabot@netcom-srl.it)



# Fondamenti di ITIL per la “Gestione dei Servizi Informatici”

## ***IT Incident Management - Complementi -***



# *Incident Management*

Incident:

»» qualcosa che succede anche se non dovrebbe succedere (inaspettato)

Problem:

»» qualcosa di identificato (noto)



# *Incident Management*

Non è vero che gli incidenti vanno risolti “as quick as possible”, perché in ITIL dobbiamo fornire “STABLE SERVICES”, che significa “PREDICTABLE”.

Non interessa risolvere un incidente oggi in 3 minuti e domani in 3 giorni. Intesi in questo modo, gli SLA non avrebbero senso.



# *Incident Management*

## Classification of Incidents:

### PRIORITY:

- »» secondo lo SLA corrisponde al tempo massimo di risoluzione
- »» quanto tempo impiego per la risoluzione del problema?
  - 1<sup>^</sup> level: i.e. max 20 min
  - 2<sup>^</sup> level: i.e. fino alla risoluzione etc.
  - 3<sup>^</sup> level: ...
- »» Non intestardirsi
- »» Knowledge Base ...

# *Incident Management*

## Classification of Incidents:

### SEVERITY:

#### »» Business Impact

- Critical period (i.e. night or day?)
- Critical applications
- Number of users



# *Incident Management*

A livello di Incident Management non possiamo alterare l'infrastruttura per risolvere i problemi: questo è, infatti, compito di altri processi con altre metodologie)

Si possono risolvere i problemi senza modificare l'infrastruttura?

»» Switch on – Switch off

»» Problemi di conoscenza del prodotto

»» Etc...



## *Incident Management - Tabella delle priorità*

<b>N. Utenti Business Impact</b>	<b>Lieve</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Bloccante</b>
<b>1</b>				
<b>10</b>				
<b>100</b>				

