

# Corso di Amministrazione di Sistema

## Parte I – ITIL 6.1



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 Change Management*



# IT Change Management

Alcune osservazioni:

- »» Tutte le richieste che vengono al di fuori dell'Infrastruttura IT devono avere priorità 3, devono essere, cioè, sottoposte al vaglio del CAB
- »» Come possiamo controllare la qualità dell'implementazione?
  - N. incidenti in un time frame stabilito (alcune implementazioni grosse possono avere risvolti visibili solo dopo molto tempo)

# Processi vs DB

Configuration Management  
Incident Management  
Problem Management  
Change Management  
Release Management  
Capacity Management  
Availability Management  
IT Service Continuity Management  
Financial Management  
Service Level Management



**D  
A  
T  
A  
B  
A  
S  
E  
?**