

# 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

**N. Utenti**  
**-Business**  
**-Impact**

**▪Lieve**

**▪Medio**

**▪Alto**

**▪Bloccante**

**▪1**

**▪10**

**▪100**


