



Padova, 05 giugno 2008
Allegati: 1

Università degli Studi di Padova
Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali

Dott. Francesco CLABOT
francesco.clabot@netcom-srl.it

OGGETTO: Prova d'esame del corso di corso di "Amministrazione dei Sistemi" anno accademico
2007 - 2008 – "configuration management"

PROVA D'ESAME

1. **SCOPO**

Verificare la capacità di applicare i fondamenti dell'ITIL del processo di "configuration management" nell'ambito di un caso di studio. Il candidato dovrà dimostrare di aver compreso nella pratica i fondamenti teorici del processo.

2. **SITUAZIONE**

La ACME Enterprice, 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 Enterprice 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. Attualmente la Società ACME non ha una adeguata organizzazione per la gestione di tutte le informazioni riguardanti la propria infrastruttura ICT.

3. **ATTIVITA'**

Il candidato/ candidati dovranno organizzare una struttura logico - organizzativa che sia aderente al processo ITIL CM fino al maggior livello di profondità che il /i candidato/i ritiene opportuno ed utile. Al fine di dare uno spunto pratico a tale pianificazione organizzativa si dovrà partire dalle schede in allegato "A" le quali contengono alcuni "configuration ITEM" dell'infrastruttura. Il /i candidato/i dovranno elaborare i seguenti documenti secondo tre step:

STEP TEORICO

- 1° Documento. Documento nel quale dovrà essere presentato uno studio progettuale di come sarebbe possibile organizzare un data base "logico" finalizzato alla gestione nel senso ITIL di tutti gli elementi tanto informatici quanto delle TLC. Si dovrà partire dalle schede sintetiche indicate nel citato allegato "A" sostanzialmente orientate al mondo TLC, ed ancorché non presenti nelle citate schede, si dovranno aggiungere altri CI ritenuti dal candidato/ i maggiormente significativi quali: applicativi, documentazione, hardware, software (es. stampanti, scanner, PC portatili, PC desktop, router, switch, UPS, ecc.). Per ciascun CI dovrà essere specificato la categoria, l'attributo, lo stato e le relazioni. Tale documento dovrà contenere, quindi, un livello di dettaglio per ciascun CI,

quanto più possibile profondo.

STEP PRATICO

- 2° Documento. Tale documento dovrà contenere una dettagliata analisi comparativa del software "Open Source Configuration and Management Data Base – CMDBuilt" raggiungibile anche all'indirizzo <http://www.cmdbuild.org/> in relazione al processo ITIL. L'analisi, divisa in una parte generale ed una analitica, dovrà evidenziare l'aderenza dello specifico prodotto al processo ITIL, entrando nel merito delle singole funzionalità esplicitandone le attività previste e quelle eventualmente non previste.

STEP APPLICATIVO

- 3° Documento. Elaborazione di un documento che dovrà contenere le procedure operative di dettaglio, tramite degli snapshot, attraverso le quali un operatore della Società ACME è in grado di inserire per ciascun CI tutti gli elementi di dettaglio richiesti utilizzando CMDBuilt. Si dovrà, inoltre documentare il livello di integrazione attraverso connettori del software in parola con sistemi di:
 - inventory;
 - helpdesk;
 - gestione documentale;
 - stampa unione.si segnala che tali sistemi sono già integrati in CMDBuilt.
- 4° Documento. Il candidato/i dovrà -nno installare il software in parola su un PC portatile e dimostrare praticamente quanto pianificato su carta, comprendendo i "connettori esterni" indicati al punto precedente.

4. 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!.