

Corso di Amministrazione di Sistema

Parte I – ITIL 6.1



Francesco Clabot

Responsabile erogazione
servizi tecnici

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
?**