

Corso di Amministrazione di Sistema

Parte I – ITIL 4.1



Francesco Clabot

Responsabile erogazione
servizi tecnici

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[^] level: i.e. max 20 min
 - 2[^] level: i.e. fino alla risoluzione etc.
 - 3[^] 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

