

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

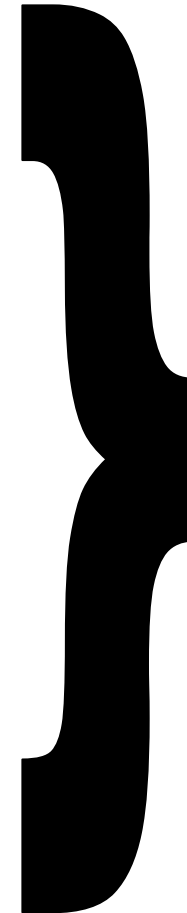
IT Change Management

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
?**