

SADRŽAJ

Popis skraćenica i akronima	1
1.UVOD	4
2.UPRAVLJANJE INFORMATIČKIM USLUGAMA	6
2.1. ITIL	7
2.2. Životni ciklus IT usluge	9
2.3. Operativna upotreba usluga.....	13
2.4. Servis Desk.....	18
3.USLUGE RAČUNARSTVA U OBLAKU	22
3.1. Osnovne karakteristike	23
3.2. Modeli isporuke usluga	24
3.3. Modeli primjene	27
3.4. Pružatelji usluga u oblaku	29
4.AKTIVNOSTI PROCESA UPRAVLJANJA INCIDENTIMA.....	33
4.1. Identifikacija i zapis incidenata	37
4.2. Klasifikacija incidenata	38
4.3. Inicijalna dijagnoza	40
4.4. Eskalacija incidenta.....	41
4.5. Istraživanje i dijagnoza.....	42
4.6. Rezolucija i oporavak.....	44
4.7. Zatvaranje incidenata	44
5.RAZVOJ APLIKACIJE.....	46
5.1. Modeliranje baze podataka.....	46
5.2. Sistemske zahtjevi.....	51
5.3. Programska podrška	55
5.4. Razvojno okruženje.....	58

6. TESTIRANJE APLIKACIJE	63
6.1 Sistemsko testiranje	63
6.2 <i>Load</i> test aplikacije	65
7. KORIŠTENJE APLIKACIJE ZA UPRAVLJANJE INCIDENTIMA.....	72
8. ZAKLJUČAK.....	79
9. LITERATURA	80
10. POPIS SLIKA	83
11. POPIS TABLICA	85