

ITIL är ett ramverk för IT-drift.

ITIL består av sju delar med en uppsättning av dokument på etablerad praxis för IT-tjänster:

- Support
- Leverans av tjänster
- Planera för att införa tjänstehantering
- Säkerhetshantering
- Infrastruktur för ICT, informations- och kommunikationsteknik
- Programhantering
- Verksamhetsperspektivet

Varje dokument är indelat i processer.
T.ex. ”support” är indelat i:

- incidenthantering
- problemantering
- hantera förändringar
- konfigurationshantering
- avsluta projekt

ITIL används lämpligen som en metod för att få ordning och reda på vad som görs och ska göras på en IT-avdelning.

ITIL beskriver målet, dvs. hur det ska se ut på IT-avdelningen när det är klart. Vägen dit ingår inte.

ITIL tillfredställer inte med automatik vad som anslagits i Sarbanes-Oxley Act. ITIL ger dock ett mycket bra underlag.