

## Gerenciamento de Incidentes - ITIL

O Gerenciamento de Incidentes tem como foco principal restabelecer o serviço o mais rápido possível minimizando o impacto negativo no negócio, uma solução de contorno ou reparo rápido fazendo com que o cliente volte a trabalhar de modo alternativo.

Garantir que os melhores níveis de disponibilidade e de qualidade dos serviços, sejam mantidos conforme os acordos de nível de serviço é também uma tarefa da gerência de incidentes.

É importante que o Gerenciamento de Incidentes conheça e seja informado de quaisquer mudanças.

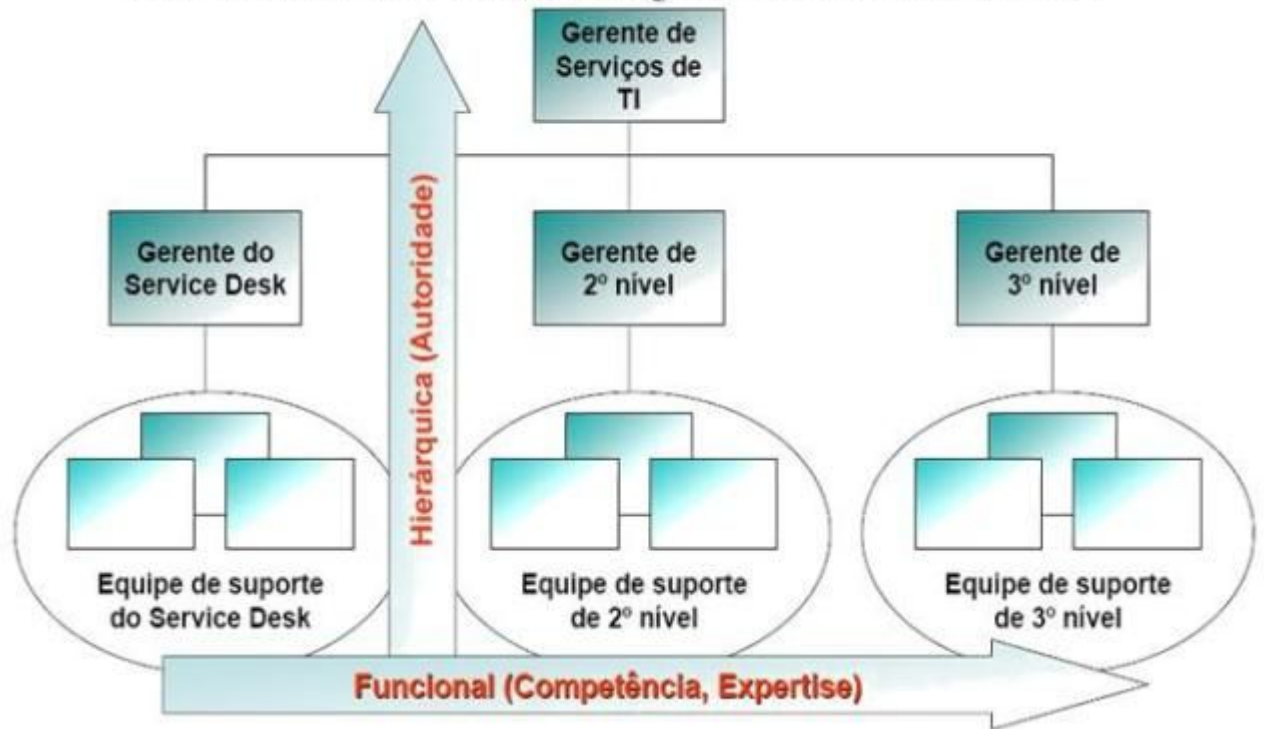
Algumas Definições:

- **Incidentes:** Qualquer evento que não seja parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção ou redução na qualidade daquele serviço;
  - **Requisição de Serviços:** É tratada como uma categoria de incidente que não provoca interrupção ou falha na infra-estrutura de TI. Exemplo: Solicitação de informação e/ou documentação;
  - **Posição no fluxo de trabalho:** O status do incidente, reflete sua situação atual no ciclo de vida;
  - **Carga de Trabalho:** Tempo ou esforço gasto em qualquer parte da resolução do incidente.
- **Prioridade:** é definido em função do impacto que o incidente terá sobre os negócios da organização. A razão entre urgência para resolução do incidente mais o impacto do incidente nos negócios, e o efeito provocado pelo incidente nos prazos das atividades define a priorização dos incidentes. É uma classificação que varia de empresa para empresa.
  - **Urgência x Impacto:** matriz de classificação dos incidentes com relação às prioridades para realização dos serviços de suporte.

Código de Prioridade	Descrição	Prazo para solução
1	Crítico	1 hora
2	Alto	8 horas
3	Médio	24 horas
4	Baixo	48 horas
5	Planejado	Planejado

Impacto	Alto	3	2	1
	Médio	4	3	2
	Baixo	5	4	3
		Baixo	Médio	Alto
		<b>Urgência</b>		

## ESCALADA DE RESOLUÇÃO DE INCIDENTES



- **Prioridade:** De modo geral é medido pelo impacto sobre o negócio e na urgência também pode ser definido as ANS's( acordo de nível de serviço);
- **Impacto:** Grau em que a provisão de serviço é interrompido;
- **Urgência:** Prioridade em que o incidente deve ser resolvido;
- **Esforço Esperado:** Quantidade de esforço para restaurar o serviço;
- **Escalada:** Mecanismo que oferece a resolução adequada de um incidente;
- **Funcional:** O chamado é escalonado para um segundo nível;
- **Hierárquico:** Utilizado quando existir a possibilidade de que o chamado não seja atendido no prazo;
- **Deteccção de Incidentes e Registros:** Registrar informações básicas do incidente;
- **Classificação e Suporte Inicial:** Classificar, comparar, priorizar, fornecer suporte inicial (resolução rápida);
- **Investigação e Diagnóstico:** Avaliação do incidente e solução de contorno;
- **Resolução e Recuperação:** Resolver o incidente ou elaborar uma requisição de Mudança (RM) e tomar ações corretivas;
- **Fechamento do Incidente:** Verificar junto ao cliente se o chamado foi atendido e resolvido e comunicar o fechamento;
- **Prioridade, Monitoração, Acompanhamento e Comunicação.**

Autor: Diogo Vernay  
Diogo.vernay@yahoo.com.br