

**AGOSTO 2022**

**PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS**

GERENCIAMENTO DE INCIDENTE

**Sumário**

[1. INTRODUÇÃO 3](#_Toc112080060)

[2. DESCRIÇÃO DA PRÁTICA 3](#_Toc112080061)

[2.1. OBJETIVOS 3](#_Toc112080062)

[2.2. BENEFÍCIOS ESPERADOS 3](#_Toc112080063)

[2.3. DEFINIÇÕES E ABREVIAÇÕES 3](#_Toc112080064)

[2.4. ESCOPO 5](#_Toc112080065)

[2.5. POLÍTICAS DA PRÁTICA 6](#_Toc112080066)

[2.5.1. Toda solicitação de mudança deve ser registrada 6](#_Toc112080067)

[2.5.2. Tipos de Mudanças 6](#_Toc112080068)

[2.5.3. Plano de Comunicação 7](#_Toc112080069)

[2.5.4. Natureza das Mudanças 8](#_Toc112080070)

[2.5.5. Prioridade das mudanças 8](#_Toc112080071)

[2.5.6. Status das requisições de mudanças 10](#_Toc112080072)

[2.5.7. Atualização de registros e documentação 11](#_Toc112080086)

[2.5.8. Comitê de Mudança Normal e Comitê de Mudança Emergencial 12](#_Toc112080087)

[2.6. ENTRADAS E SAÍDAS 12](#_Toc112080088)

[2.7. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES 13](#_Toc112080089)

[3. ATIVIDADES DO PROCESSO 14](#_Toc112080090)

[4. INDICADORES DE DESEMPENHO 19](#_Toc112080091)

[5. FLUXO DO PROCESSO 21](#_Toc112080092)

[6. ANEXOS 22](#_Toc112080093)

[7. REFERÊNCIA 22](#_Toc112080094)

# INTRODUÇÃO

Este documento tem como objetivo estabelecer as políticas do processo de Gerenciamento de Incidentes implantado no âmbito do Ponto de Presença da RNP no Piauí – PoP-PI.

Esse documento tem como intuito documentar a prática através de conceitos e detalhamento de suas atividades, características, atores, interfaces e indicadores.

# DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

* 1. OBJETIVOS
* Resolver os incidentes o mais rápido possível, minimizando impacto negativo e restaurando a operação normal do serviço dentro do prazo acordado nos ANS;
* Detalhar as características que determinam o modo de funcionamento do processo de Gerenciamento de Incidentes, de maneira a assegurar que os benefícios esperados sejam alcançados, garantindo a qualidade dos serviços de TI e o menor impacto na ocorrência dos incidentes;
* Acionar os fornecedores através da RNP em caso de incidentes relacionados aos serviços prestados por eles;
* Apontar indicadores de desempenho que auxiliarão na tomada de decisão sobre quais serviços são necessários investimentos;
	1. BENEFÍCIOS ESPERADOS
* Redução do impacto dos incidentes nos negócios;
* Restauração dos serviços rapidamente;
* Melhora no aproveitamento do pessoal, levando ao aumento da produtividade;
* Suporte ao cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço - SLA's;
* Melhoria do índice de satisfação dos clientes de TI devido à redução do tempo de indisponibilidade (downtime) dos Serviços de TI.
	1. DEFINIÇÕES E ABREVIAÇÕES

***Incidente:*** Uma interrupção não planejada ou uma redução da qualidade de um serviço de TI.

***Gerenciamento de Incidentes:*** O processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os incidentes. O gerenciamento de incidente garante que a operação normal de um serviço seja restaurada tão rapidamente quando possível e que o impacto no negócio seja minimizado.

***Operação Normal do Serviço***: a operação de serviço dentro dos limites estabelecidos no ANS (Acordo de Nível de Serviço).

***Central de Serviços:*** O ponto único de contato entre o provedor de serviço e os usuários. Uma central de serviço típica gerencia incidentes, requisições de serviço e a comunicação com os usuários. A Central de Serviços é primeiro nível na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes.

***Erro conhecido:*** Um problema que possui causa raiz e solução de contorno documentadas. Erros conhecidos são criados e gerenciados durante todo o seu ciclo de vida pelo gerenciamento de problema. Erros conhecidos também podem ser identificados pelo desenvolvimento ou fornecedores.

***Problema:*** A causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida quando o registro de problema é criado e o processo do gerenciamento de problema é responsável pela investigação a ser conduzida.

***Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração (BDGC):*** É um repositório de informações relacionadas a todos os componentes de um sistema de informação. Ele contém os detalhes dos itens de configuração (IC) na infraestrutura de TI.

***Item de Configuração (IC):*** Qualquer componente ou outro ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TI. Os itens de configuração estão sob o controle do Gerenciamento de Mudança. Eles incluem tipicamente hardware, software, prédios, pessoas e documentos formais tais como documentação de processos e acordos de nível de serviço.

***Requisição de Mudança (RDM):*** Uma solicitação formal para uma mudança a ser feita. A RDM inclui detalhe da mudança solicitada, pode ser registrada em papel ou por via eletrônica, normalmente inclui atributos como: data da solicitação, solicitante, origem da alteração, descrição, partes interessadas e efeito de não executar a mudança.

***Acordo de Nível de Serviço – ANS:*** acordo entre a área de TIC e as demais áreas. O ANS define o(s) serviço(s) de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com áreas;

***Acordo de Nível Operacional – ANO:*** acordo firmado entre as áreas internas de TIC. O ANO define o(s) serviço(s) de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com áreas internas;

***Base de conhecimento:*** banco de dados lógico contendo dados e informações acumuladas sobre diversos assuntos. Essas informações podem ser utilizadas na solução de incidentes e problemas, por exemplo.

* 1. ESCOPO

O escopo da prática abrange todos os serviços que são prestados pela área de TIC do PoP-PI. Um incidente é qualquer evento que cause ou possa causar uma interrupção ou uma redução da qualidade do serviço prestado. É importante diferenciar incidentes de requisições de serviços. Requisição de serviço é uma requisição formal de um usuário por algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição de informações ou aconselhamento, solicitações para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário. As requisições de serviço são gerenciadas pelo processo de cumprimento de requisição.

Por fim, vale ressaltar que não faz parte do escopo do gerenciamento de incidentes investigar a causa raiz dos incidentes (isso faz parte do escopo do gerenciamento de problemas). O objetivo do gerenciamento de incidentes é restaurar a operação do serviço o mais rápido possível. Para tanto, deverá utilizar as soluções de contorno disponíveis na base de erros conhecidos.

* 1. POLÍTICAS DA PRÁTICA

Políticas são intenções e/ou expectativas gerenciais documentadas formalmente. São utilizadas para direcionar decisões e para garantir o desenvolvimento e a implantação consistente de processos, papéis e atividades, refutando a execução de atividades não planejadas.

* + 1. Identificação de Incidentes

A identificação de um incidente é caracterizada pela interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução na qualidade desse serviço.

A identificação de incidentes tem natureza reativa e deve fazer parte do cotidiano de toda a operação de serviços. Os incidentes podem ser identificados pelos seguintes meios listados:

* Ferramentas de monitoramento (zabbix, centreon etc.)
* Incidentes por meio de comunicação (teams, whatsapp etc.)
* Central de Serviços (atendimento RNP)
	+ 1. Categorização e Priorização de incidentes

Os incidentes deverão ser categorizados conforme impacto e urgências definidos pelos colaboradores do PoP-PI e/ou RNP, buscando tratar os mesmos conforme a avaliação do negócio de forma clara e objetiva visando utilizar os recursos de forma efetiva e conforme riscos e impactos dos mesmos.

A priorização dos incidentes pode ocorrer por diferentes meios: Acordo de Nível de Serviço, de acordo com o Portfólio de Serviços; Intervenção do Gerente do Processo; Matriz entre impacto e urgência.

É importante frisar que incidentes graves demandam a alocação de recursos e procedimentos excepcionais, portanto, a declaração de gravidade de um incidente não deve ser automática, exceto nos casos de monitoramento de serviços classificados como críticos no Portfólio de Serviços.

Na ferramenta de monitoramento a classificação é dividida em: Desastre, Alta, Média, Atenção, Informação e Não Classificado

* + 1. Política de Comunicação

Os incidentes abertos devem ter em seu ciclo de vida diversas tratativas visando a solução de contorno ou definitiva de forma rápida e eficaz, mas em alguns casos esse processo pode demorar mais do que o esperado.

Uma comunicação efetiva pode auxiliar na diminuição do impacto ou na maior satisfação dos usuários de TIC do PoP, por esse motivo, é importante que sejam definidos marcos temporais e/ou criticidade para o escalonamento hierárquico dos incidentes, deixando as autoridades a par da abertura, andamento e encerramento dos incidentes.

* + 1. Implementação de Novos Monitoramentos

A ferramenta de monitoramento em uso no PoP-PI é o Zabbix, customizado com todos os alertas, triggers, templates, hosts e mapeamentos pela própria equipe da unidade responsável pelo cadastramento. Atualmente o processo de implementação de novos hosts e serviços na ferramenta dar-se através de solicitações ou demandas que partem da RNP ou colaboradores do PoP-PI.

* + 1. Registro de incidentes

Todos os incidentes são registrados na ferramenta Topdesk da RNP. Esses registros devem conter informações precisas e detalhadas em relação ao incidente ocorrido. As informações presentes no registro do incidente estão listadas no documento.

Nos incidentes, é obrigatório o registro das informações relevantes que auxiliarão durante as atividades de resolução dos incidentes.

* + 1. Diagnóstico inicial

Avaliação por parte da equipe de colaboradores do PoP-PI, dos alertas exibidos na ferramenta de monitoramento do ambiente com diagnóstico rápido dos serviços ou IC’s afetados e/ou ambientes impactados.

1. 1.
	2.
	3.
	4.
	5. 1.
		2.
		3.
		4.
		5.
		6.
		7. Reabertura de incidentes

Incidentes podem ser reabertos sempre que o usuário ou gestor apontar falhas no serviço. Como prerrogativa, o incidente só pode ser reaberto pelo mesmo usuário solicitante ou afetado que apontou a falha inicialmente, ou pelos gestores.

* 1. ENTRADAS E SAÍDAS

As principais entradas do processo:

* Comunicação sobre incidentes e seus sintomas;
* Informação e status de ICs;
* Informações sobre erros conhecidos e soluções de contorno;
* Comunicação sobre RdMs e liberações concluídas e/ou aprovadas;
* ANSs e ANOs;
* Critérios para priorização e escalonamento acordados para incidentes.

As principais saídas do processo:

* Incidentes resolvidos e ações tomadas para resolução;
* Registros de incidentes atualizados precisamente com os detalhes e histórico;
* Classificação atualizada do incidente para suportar a atividade proativa de problemas;
* Criação de problemas para incidentes, sem causa raiz identificada;
* Identificação dos ICs associados e impactados;
* Comunicação sobre o incidente e detalhes históricos da resolução.
	1. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Papel | Quem exerce | Responsabilidades |
| Service Desk | Equipe especializada RNP | Recepcionar as chamadas entrantes na Central;Identificar, realizando o registro e categorização na ferramenta das interações e incidentes;Informar aos usuários o andamento da resolução dos incidentes;Escalonar os incidentes para os demais níveis de atendimento, quando não houver documentação específica sobre o erro/problema.Sempre que necessário, complementar os incidentes com informações mínimas para a execução do atendimento;Relatar quando um incidente não se enquadrar em nenhum item do Catálogo de Serviços;Entrar em contato com o solicitante sempre que for identificada a ausência de informações necessárias para o atendimento dos incidentes. |
| Grupo Solucionador | Colaboradores PoP-PI | Devolver os chamados que foram registrados de forma incorreta;Solucionar os incidentes que possuem ou não solução documentada na base de conhecimento e que fazem parte do escopo de atendimento acordado previamente;Garantir que todos os chamados estejam corretamente categorizados;Buscar de forma eficiente o reestabelecimento dos serviços ou ambientes degradados;Acionar especialistas em caso de necessidade;Auxiliar na melhoria contínua dos serviços;Auxiliar no processo de documentação de incidentes. |
| Analista RNP | Analista RNP | Entrar em contato com fornecedores quando solicitado pelo PoP;Apoiar colaboradores do PoP quando for necessário. |
| Fornecedores Externos | Empresas com contrato de garantia de equipamentos ou serviços de TIC dentro da RNP | Garantir o pleno atendimento às demandas da RNP/PoP;Manter contato com os gestores contratuais;Realizar o reestabelecimento pleno de equipamentos, serviços ou ambientes que estejam sob sua responsabilidade contratual.Manter as condições contratuais;Disponibilizar sempre que solicitado, equipe ou recursos adequados ao reestabelecimento dos serviços, equipamentos e ambiente, conforme estabelecido em contrato. |

* 1. CICLO DE VIDA DO INCIDENTE

|  |  |
| --- | --- |
| Status | Descrição |
| Aberto | Esse status indica que o chamado foi aberto e aguardando atualização. |
| Agendado | Esse status indica que o chamado foi agendado e está aguardado sua data/hora de execução. |
| Aguardando fornecedor | Esse status é usado quando precisa aguardar uma informação ou ação do fornecedor do serviço. |
| Aguardando solicitante | Esse status é utilizado para sinalizar que o chamado está aguardando alguma informação a ser enviada pelo solicitante. |
| Em atendimento | Esse status é utilizado para contabilização do tempo em que o chamado ficou em atendimento com o atendente e auxiliar na emissão de relatórios. |
| Encaminhado | Esse status é utilizado para sinalizar que a última interação no chamado foi um encaminhamento entre grupos de operadores ou entre operadores. |
| Retomar contato | Esse status indica que houve uma mudança no chamado e que é o momento de atuação da equipe responsável pela tratativa. Essa mudança de status pode ocorrer ou com uma resposta do cliente, ou com a chegada do horário no agendamento, ou com alteração manual de um atendente. |
| Fechado | Esse status indica que o chamado foi encerrado. |
| Resolvido | Esse status indica que o chamado foi resolvido. |

# ATIVIDADES DO PROCESSO

|  |
| --- |
| Encaminhar chamado fila PoP |
| Descrição | Após tratativas iniciais, o chamado é encaminhado para o PoP quando: operadora informa necessidade de intervenção técnica pela equipe do PoP ou nos casos em que o circuito é da redecomep. |
| Papéis | RNP Service Desk |
| Entradas | Necessidade de atendimento |
| Saídas | Incidente preenchido |
| Ferramentas | Topdesk (RNP Service Desk) |

|  |
| --- |
| Investigar e Diagnosticar |
| Descrição | Após receber o chamado do Service Desk da RNP, o operador deverá analisar todas as informações registradas no chamado a fim reproduzir ou diagnosticar o incidente de forma precisa. O operador poderá utilizar de vários meios que auxiliem na solução do incidente, dentre os quais, citam-se:* Contactar equipe técnica local para verificação de energia e ativo de rede;
* Registro de solicitação de suporte da operadora para ser tratado pelas equipes especializadas;
* Base de conhecimento e chamados semelhantes;
* Procedimentos e outros documentos técnicos da organização;
* Fornecedores externo.
 |
| Papéis | Grupo solucionador (PoP) |
| Entradas | Incidente registrado |
| Saídas | Incidente registrado com análise da base de conhecimento realizada |
| Atividades | Realizar pesquisa técnica, efetuar testes, consultar cliente e operadora e manuais existentes. Explorar todo o conhecimento técnico da equipe de resolução do incidente. Esgotar todos os recursos funcionais para resolução. |

|  |
| --- |
| Devolver chamado para Service Desk |
| Descrição | Caso o chamado compete a outro “PoP”, fazer devolução para o Service Desk da RNP. |
| Papéis | Grupo solucionador |
| Entradas | Incidente preenchido |
| Saídas | Incidente devolvido para SD |
| Atividades | - Alterar para fila SD para chamado ser devidamente tratado |

|  |
| --- |
| Encaminhar para grupo solucionador  |
| Descrição | Após tratativas, o chamado é encaminhado para o PoP correto. |
| Papéis | RNP Service Desk |
| Entradas | Incidente devolvido |
| Saídas | Incidente encaminhado |
| Atividades | - |

|  |
| --- |
| Acionar noc redecomep e aguardar informações |
| Descrição | Entrar em contato com noc da redecomep e aguardar informações |
| Papéis | Grupo solucionador |
| Entradas | Incidente para análise noc redecomep |
| Saídas | Incidente atualizado |
| Atividades | - |

|  |
| --- |
| Acionar fornecedor |
| Descrição | Se ao investigar o incidente o grupo solucionador identificar que sua resolução compete a um fornecedor externo (de serviços ou de infraestrutura), deve acionar o fornecedor conforme as regras estabelecidas no instrumento contratual, abrindo ordem de serviço ou chamado de suporte técnico, conforme o caso. Essa atividade é normalmente acompanhada pelo membro do grupo responsável pela gestão dos contratos com fornecedores.São elementos de controle de qualidade e desempenho dessa atividade os níveis mínimos de serviço, ANS, CA ou as regras definidas no instrumento contratual, edital de licitação e termo de referência. |
| Papéis | Analista RNP |
| Entradas | Incidente reportado pelo grupo solucionador |
| Saídas | Incidente aguardando solução fornecedor |
| Atividades | - Analista da RNP responsável pela gestão de contrato acionar fornecedor para solução do incidente |

|  |
| --- |
| Verificar solução sugerida |
| Descrição | Ao receber do fornecedor externo a sugestão de solução para o incidente, o grupo solucionador deve avaliar se a solução está de acordo e pode ser implantada. Quando aplicável, podem ser realizados testes para verificar a eficácia da solução.Se a sugestão de solução for aprovada, o processo segue para implantação da solução. Se não aprovada, o fornecedor deve ser informado para que uma nova sugestão seja apresentada. |
| Papéis | Analista RNP |
| Entradas | Incidente aguardando solução fornecedor |
| Saídas | Incidente com solução sugerida |
| Atividades | - Analista RNP irá reportar ao grupo solucionador solução sugerida pela fornecedora. |

|  |
| --- |
| Resolver e restaurar ambiente |
| Descrição | Quando a resolução do incidente é de sua competência e não necessita de Requisição de Mudança, o grupo solucionador deve aplicar a solução definida para o caso e efetuar os testes necessários para verificar se o ambiente foi restaurado. Se, ao aplicar a solução, o incidente não for resolvido, o grupo solucionador deve acionar o SD para escalonamento.Se a responsabilidade pela aplicação da solução é de um fornecedor, o grupo solucionador deve validar os resultados para verificar sua eficácia na resolução do incidente. Para a execução dos testes, pode ser necessário entrar em contato com o fornecedor para esclarecer as questões. |
| Papéis | Grupo solucionador |
| Entradas | Incidente com solução identificada |
| Saídas | Serviço Restabelecido e incidente concluído. |
| Atividades |  |

|  |
| --- |
| Realizar escalonamento |
| Descrição | É realizado escalonamento tático uma comunicação realizada às equipes envolvidas no processo de atendimento do serviço de conectividade para chamados de indisponibilidade ou degradação. Com objetivo de visar, notificar, via e-mail, as equipes envolvidas no serviço Conectividade, nos casos em que houver incidentes de indisponibilidade e degradação e não conste registro de previsão. ❌ INDISPONIBILIDADEPrazo: 6hNível de Escalação: 1ª instânciaQuem acionar: Coordenador técnico do PoPPrazo: 12hNível de Escalação: 2ª instânciaQuem acionar: Plantonista de GOPrazo: 24hNível de Escalação: 3ª instânciaQuem acionar: Gerente da GO, GAI e GRCPrazo: 36hNível de Escalação: 4ª instânciaQuem acionar: Diretor Adjunto da DAEROPrazo: 48hNível de Escalação: 5ª instânciaQuem acionar: Diretor de Engenharia⭕ DEGRADAÇÃOPrazo: 24hNível de Escalação: 1ª instânciaQuem acionar: Coordenador técnico do PoPPrazo: 36hNível de Escalação: 2ª instânciaQuem acionar: Plantonista de GOPrazo: 48hNível de Escalação: 3ª instânciaQuem acionar: Gerente da GO, GAI e GRCPrazo: 60hNível de Escalação: 4ª instânciaQuem acionar: Diretor Adjunto da DAEROPrazo: 72hNível de Escalação: 5ª instânciaQuem acionar: Diretor de Engenharia |
| Papéis | RNP Service Desk |
| Entradas | Solução aplicada e incidente com estouro de SLA |
| Saídas | Incidente analisado referente ao estouro do SLA |
| Atividades | - |

|  |
| --- |
| Acompanhar o andamento do incidente até o encerramento |
| Descrição | O SD deve acompanhar a execução do plano de ação junto aos grupos solucionadores até o encerramento do incidente.Durante o monitoramento, o grupo solucionador poderá efetuar os ajustes necessários para atingir o objetivo, podendo determinar a aplicação de uma solução de contorno ao incidente. Esse ajuste pode se estender ao acionamento de outros grupos solucionadores não envolvidos até então, bem como ampliação do conjunto de ações inseridas no plano. |
| Papéis | RNP SD |
| Entradas | Incidente analisado referente ao estouro do SLA |
| Saídas | Incidente resolvido com estouro de SLA |
| Atividades | - |

|  |
| --- |
| Atualizar chamado com solução atribuída |
| Descrição | Se o ambiente foi restaurado, o grupo solucionador deve atualizar o chamado no Topdesk, descrevendo a sua atuação e a solução que foi aplicada para resolver o incidente. A solução deve ser descrita com o máximo de detalhes e de forma objetiva, a fim de evitar incoerências. |
| Papéis | Grupo solucionador |
| Entradas | Incidente concluído |
| Saídas | Incidente resolvido |
| Atividades | - Validar se o incidente foi resolvido com sucesso;- Verificar se o motivo do incidente ter sido aberto (interrupção ou degradação na qualidade do serviço) foi resolvida. |

|  |
| --- |
| Executar procedimento técnico |
| Descrição | Quando detectado que o incidente necessita de intervenção técnica do PoP, atuar conjuntamente com equipe técnica da redecomep para solucionar o mais breve possível. |
| Papéis | Grupo solucionador |
| Entradas | Incidente com problema detectado |
| Saídas | Incidente com solução para atribuir |
| Atividades | - |

|  |
| --- |
| Fechar chamado |
| Descrição | É necessário verificar a origem do chamado se foi pelo monitoramento ou cliente. Nas ferramentas de monitoramento, realizar check-up da normalização do circuito. Caso, o chamado foi aberto por cliente encaminhar o chamado para o SD. Senão, fechar o chamado.  |
| Papéis | Grupo solucionador |
| Entradas | Incidente resolvido |
| Saídas | Incidente encerrado |
| Atividades | - |

# INDICADORES DE DESEMPENHO

Um indicador desempenho (Key Performance Indicator - KPI) é uma métrica utilizada para auxiliar no gerenciamento de um determinado processo.

Nas tabelas a seguir, os indicadores de desempenho a serem utilizados na gestão da prática de gerenciamento de incidente:

|  |
| --- |
| Percentual de Incidentes Solucionados |
| Objetivo | Percentual de incidentes registrados na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes que foram solucionados. |
| Fonte | Topdesk |
| Periodicidade | Mensal |
| Cálculo | (Quantidade de incidentes solucionados / Total de incidentes abertos no mês) \* 100 |
| Polaridade | Menor é melhor |
| Meta | Solucionar todos os incidentes abertos no mês. |

# FLUXO DO PROCESSO



# ANEXOS

# REFERÊNCIA



