

Procedura Management Incidente

1. Scop

Scopul principal al procesului de management al incidentelor este a indica modul de aducere la funcționarea normală serviciilor pentru a minimiza impactul negativ asupra operațiunilor de afaceri desfășurate de Client, asigurându-se astfel ca nivelul de calitate a serviciilor și disponibilitatea operationala in conditiile cerute de Client conform acordului incheiat (SLA) sunt menținute.

2. Domeniu de aplicare

Procedura este destinata departamentelor de suport tehnic care asigura servicii de mentenanta, echipamente, tehnica de calcul si servicii infrastructura pentru Clientii companiei. Definitii

Termenii care urmeaza sunt utilizati in prezenta procedura si sunt in continuare definite in contextul acesteia.

Termen	Definitie
Compania	
Client	
Producator tehnica de calcul	Reprezinta forma juridica care se ocupa de fabricarea si distributia echipamentelor de tehnica de calcul
Acord de servicii	Reprezinta documentul incheiat intre Client si Companie care cuprinde descrierea serviciilor necesar a fi prestate
Nivel Acord de servicii (SLA)	Reprezinta documentul incheiat intre Client si Companie prin care se reglementeaza modul de prestare a serviciilor si termenii de remediere in concordanta cu necesitatile Clientului
Incident	Reprezinta o intrerupere neplanificata a stari de functionare a unui echipament IT sau serviciu aferent infrastructurii IT a Clientului
Impactul incidentului	Impactul este determinat de numarul de persoane afectate sau functionalitati care sunt afectate
Aplicatia de gestionare a incidentelor	Reprezinta aplicatia care contine detaliile aferente tuturor incidentelor IT
Prioritate	Reprezinta modul de clasificare al incidentelor pe baza nivelului de impact asupra activitatii Clientului
Timp de raspuns (TR)	Reprezinta timpul necesar de la momentul in care un incident este raportat de Client pana la momentul in care acesta este luat in lucru de un tehnician pentru rezolvare
Timp Rezolvare incident (TRI)	Reprezinta timpul necesar de la momentul incidentul este luat in lucru de un tehnician si pana la remedierea totala a cauzei care provoaca incidentul

Str. Frumoasă, nr. 30, Sector 1
010987, București, Romania

+40 (21) 206 45 00
+40 (21) 312 41 99



4. Roluri si responsabilitati

Rolurile si responsabilitatile aferente procesului de management al incidentelor de mentenanta si servicii infrastructura

Rol	Definitie
Service Desk	Reprezinta organizarea functional administrativa departamentala din cadrul Companiei cu rol de primire si gestionare a sesizarilor Clientilor. - Asigura inregistrarea incidentelor in aplicatia de gestionare a incidentelor; - Identifica natura incidentelor pe baza datelor prezentate de Client - Seteaza prioritatea incidentelor pe baza impactului si a cerintelor SLA; - Monitorizeaza desfasurarea activitatilor de remediere/executie si se asigura ca acestea sa se finalizeze in termeni SLA, - Transmite mai departe incidentele ,care sunt sub gestiunea altui Furnizor de servicii, obtine datele de inregistrare de la acesta pentru a fi transmise Clientului - Pregateste periodic rapoarte statistice cu privire la modul de rezolvare a incidentelor in conformitate SLA . - Escaladeaza la managerul de suport direct implicat in remedierea problemei conform segment operational acoperit
Personal tehnic	Reprezinta personalul din cadrul Companiei care asigura servicii de mentenanta si suport infrastructura IT - Asigura rezolvarea incidentelor de natura tehnica pentru Clienti - Urmareste permanent sesizarile trimise de Service Desk prin aplicatia de gestionare a incidentelor - Raporteaza remedierea incidentului in aplicatia de gestionare a incidentelor si direct la personalul Service Desk (telefon, e-mail) atunci cand nu are acces direct la aplicatia de gestionare a incidentelor - Intocmeste documentele aferente interventiei de solutionarea a incidentului cu toate datele necesare (detalii indentificare echipamente/servicii, modalitate rezolvare, materiale folosite, data de incepere si finalizare a interventiei pentru remedierea incidentului) si obtine semnatura Clientului care atesta ca acesta a luat cunostiinta de solutionarea incidentului - Preda clientului o copie a documentelor aferente interventiei de solutionare a incidentului
Manager de suport	Reprezinta functia de conducere din cadrul departamentelor de suport. Coordoneaza activitatile de suport si asigura raportarea statistica si operationala privind activitatea de suport tehnic/ mentenanta pentru Clienti. Evalueaza periodic gradul de acoperire a cerintelor conform SLA si

Str. Frumoasă, nr. 30, Sector 1
010987, București, Romania

+40 (21) 206 45 00
+40 (21) 312 41 99



	impune masurile necesare pentru respectarea acestora.
--	---

5. Clasificarea incidentelor

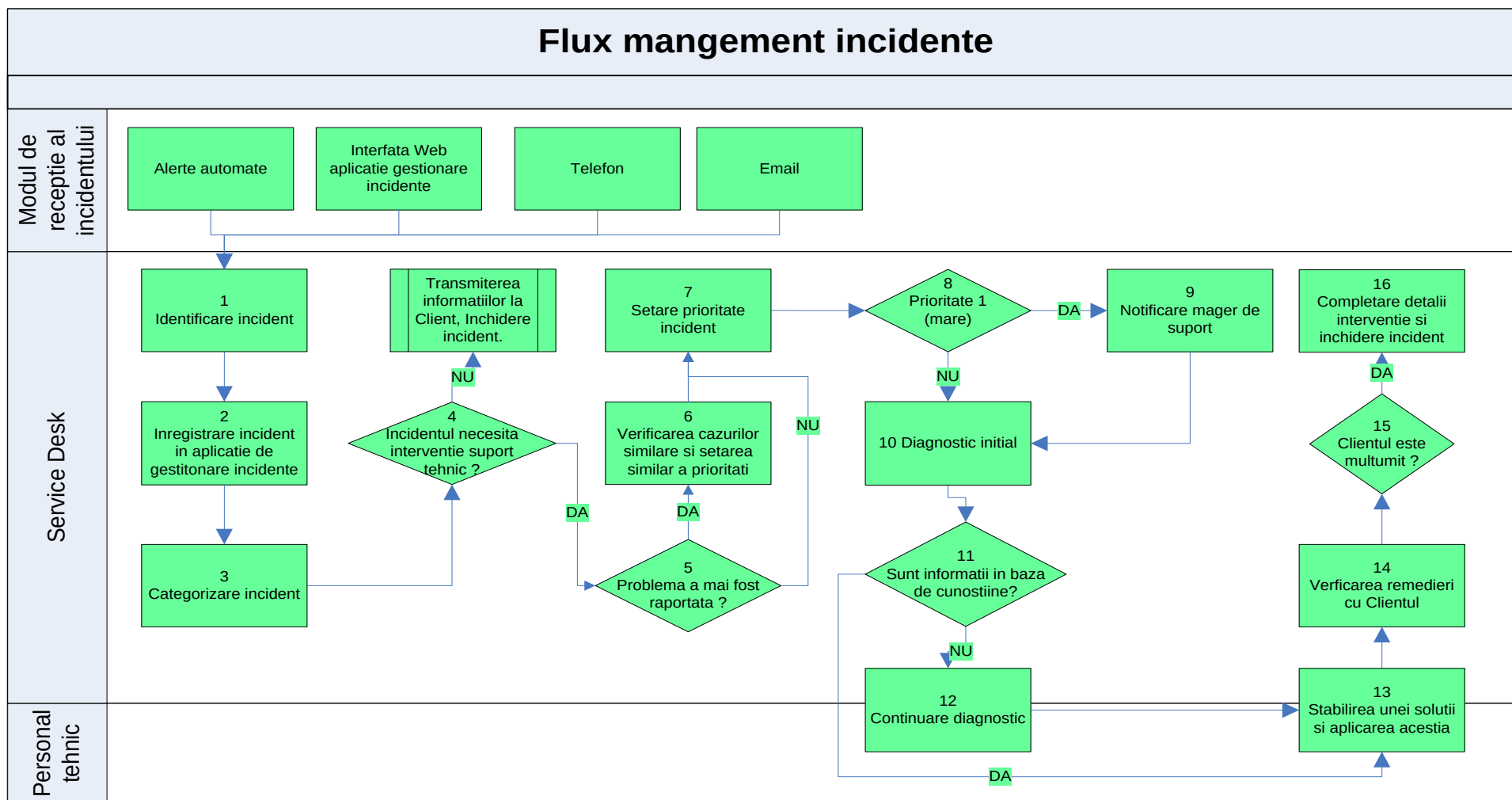
Pentru obtinerea unei bune incadrari a incidentelor este necesar la inregistrare, verificarea urmatoarelor :

- Identificarea corecta a echipamentului sau serviciului afectat in concordanta cu specificatiile SLA
- Obtinerea a cat mai multe detalii de la client (modul de productie al incidentului, actiuni intreprinse, loguri)
- Alocarea incidentului personalului tehnic care are cunstiintele necesare pentru remedierea problemei
- Setarea unei prioritati pentru acest incident in functie de specificatiile SLA

Setarea prioritati unui incident se realizeaza astfel :

Nr. crt	Impactul incidentului asupra clientului	Prioritate	Timp de răspuns	Timp rezolvare
1	Echipamentul/serviciul funcționează în configurația minimă ce asigură performanțele inițiale, utilizatorii pot lucra normal.	mică	Conform specificatii SLA	Conform specificatii SLA
2	Echipamentul/serviciul nu funcționează la performanța inițială, utilizatorii pot lucra.	medie	Conform specificatii SLA	Conform specificatii SLA
3	Echipamentul/serviciul nu funcționează sunt afectați mai mulți utilizatori	mare	Conform specificatii SLA	Conform specificatii SLA
4	Echipamentul/serviciul nu funcționează, nici un utilizator nu poate lucra	foarte mare	Conform specificatii SLA	Conform specificatii SLA

6. Flux management incidente



Str. Frumoasă, nr. 30, Sector 1
010987, București, Romania

+40 (21) 206 45 00
+40 (21) 312 41 99



7. Flux management incidente – Etape de proces

Responsabil	Etapă	Descriere
Client – emite solicitarea	➤ 0	Semnalare incident Incidentele sunt raportate de client sau personalul tehnic prin telefon, e-mail , prin mijloace de raportare automata (aplicatie web care genereaza alerte) sau prin intermediul unui portal web pus la dispozitie
Personal Service Desk	➤ 1	Identificare incident Verifica sursa incidentului si natura acestuia pe baza informatiilor: - Date identificare apelant - Date solicitare (descriere eveniment/cauza) - Date indentificare echipament/ serviciu conform SLA - Alte cerinte client
	➤ 2	Inregistrare incident in aplicatie de gestionare incidente Toate sesizarile sunt inregistrate, indiferent de modul de receptie(telefon, email, metode automate de avertizare) in aplicatia de gestionare a incidentelor. Se vor inregistra toate informatiile relevante preluate in etapa de identificare a incidentului inclusiv daca este cazul datele de indentificare ale echipametului /serviciului. Data de receptie a sesizari se logheaza automat in aplicatia de gestionare incidente in momentul in care se adauga o noua inregistrare. Se verifica incadrarea incidentului in conditiile contractuale Furnizor/Client sau Furnizor / Producator (pentru contractele de mentenanta unde exista un parteneriat de servicii) Datele inregistrate in aplicatia de gestionare incidente vor putea fi folosite si in viitor pentru indentificare solicitarilor similare in vederea aplicari unui mod de solutionare similar.
	➤ 3	Categorizare incident Toate incidentele care se incadreaza in concordanta cu specificatiile Acordului Contractual si SLA. Incidentele care nu sunt acoperite din punct de vedere a Acordului Contractual si SLA se inregistreaza si se seteaza prioritatea de rezolvare cea mai scazuta.
	➤ 4	Incidentul necesita interventie suport tehnic ? Pe baza informatiilor primite se identifica daca solicitatea necesita interventia Personalului Tehnic. Sunt cazuri in care solicitarea clientului nu este o problema reala si poate fi solutionata pe baza unor informatii transmise pe e-mail sau telefonic. Incidentul se inchide dupa transmiterea informatiilor la client.

Responsabil	Etapă	Descriere
	➤ 5	Problema a mai fost raportată? Se verifica pe baza informatiilor primite daca acest tip de incident a mai fost semnalat. Se verifica incidentele similare pentru setare prioritate si stabilire mod de rezolvare. Daca deja incidentele inregistrate similar contin o rezolutie acesta se comunica la Client.
	➤ 6	Verificarea cazurilor similare si setarea similara a prioritatii Se verifica incidentele similare pentru setare, prioritate si stabilirea modului de rezolvare. Daca deja incidentele inregistrate similar contin o rezolutie acesta se comunica la Client. Se seteaza prioritatea similar in cazul in care prevederile SLA nu specifica altfel.
	➤ 7	Setare prioritate incident Prioritatea se seteaza in functie de prevederile SLA.
	➤ 8	Prioritate 1 (Mare) ? Incidentele cu prioritate ridicata implica un mod de lucru special. In cazul in care un incident se incadreaza in aceasta categorie solutia aplicata trebuie sa fie cea mai rapida. Incidentele care necesita o rezolvare in regim de Prioritate 1 (Mare) apar in cazul in care sunt afectati un numar mare de utilizatori, natura incidentului blocheaza activitatea de bussines a Clientului.
	➤ 9	Notificare manager de suport In cazul incidentelor cu prioritate ridicata este obligatoriu anuntarea imediat a managerului direct pentru trasarea rapid a unei rezolutii si coordonarea stricta a resurselor tehnice disponibile in vederea solutionarii rapide.
	➤ 10	Diagnostic initial Se executa un diagnostic primar la nivel de Service Desk pe baza unei grile generale de verificare intocmite pentru tip de incident in parte Reprezentantul Service Desk va utiliza informatiile colectate cu privire la simptome si va folosi aceste informatii pentru a iniția o căutare in bază de date pentru a găsi o soluție adecvată. Dacă este posibil, operatorul Service Desk va rezolva incidentul și închide incidentul dacă rezoluția este de succes.
	➤ 11	Sunt informatii in baza de date ? Operatorul Service Desk verifica daca in baza de date sunt informatii care pot duce la solutionarea cazului. Pentru tipurile de incidente generice si repetitive baza de date contine informatii despre modul de solutionare a incidentelor. In cazul in care informatiile nu sunt suficiente se atribuie cazul direct unui membru din personalul tehnic care va raspunde de stabilirea unei solutii si aplicarea acesteia conform specificatii SLA.

Responsabil	Etapă	Descriere
	➤ 12	Continuare diagnostic (1) In cazul in care informatiile care pot duce la solutionarea incidentului nu se gasesc in baza de date cazul se atribuie unui membru din personalul tehnic (inginer service, consilier tehnic) in functie de disponibilitatea acestuia si sectorul tehnic pe care il acopera. Personalul tehnic caruia i se atribuie cazul va efectua diagnosticarea initiala si va propune o solutie pentru rezolvare. Toate datele rezultate in urma diagnosticarii initiale vor fi inregistrate in aplicatia de gestionare a incidentelor in campul constatare. Pe baza acestor informatii, se va stabili solutia tehnica, necesara a fi aplicata pentru rezolvarea incidentului. Informatiile prelevate in faza de diagnostic se vor inregistra in aplicatia de gestionare a incidentelor.
	➤ 13	Stabilirea unei solutii si aplicarea acesteia (1) In cazul in care pe baza informatiilor din baza de date operatorul Service Desk poate solutiona cazul acesta va completa informatiile referitoare la solutie in aplicatia de gestionare a incidentelor si va efectua activitatile necesare care duc la rezolvarea incidentului.
	➤ 14	Verificarea remedierii cu Clientul (1) In cazul incidentelor care pot fi rezolvate direct de Service Desk, operatorul va verifica rezolvarea acestuia. In cazul incidentelor la care solutia este data de Personal Tehnic, operatorul Service Desk are rol doar de supraveghere si va incerca obtinerea unui feedback de la client cu privire la solutie si modul de aplicarea a acestia.
	➤ 15	Clientul este multumit? (1) Pentru verificarea gradului de satisfactie al Clientului se va cere Clientului sa completeze pe fisa de interventie formularul F-SMC-F13 la rubrica Aprecieri serviciul efectuat ca... Aceste date se vor centraliza intern si se pot verifica periodic pentru verificarea gradului de satisfactie al Clientilor in concordanta cu problemele semnalate si modul de rezolvare a acestora.

Responsabil	Etapă	Descriere
	➤ 16	Completare detalii interventie si inchidere incident (1) Se vor completa in aplicatia de gestionare a incidentelor toate detaliile referitoare la diagnosticare si la modul de solutionare. Incidentul se va inchide in aplicatia de gestionare a incidentelor. Acesta fisa poate fi tiparita automat cu toate datele direct din aplicatia de gestionare a incidentelor. Operatorul Service Desk va verifica permanent ca toate incidentele sa fie rezolvate in termenii acordului de service conform SLA si va cere detalii pe tot parcursul desfasurarii interventiilor de la personalul tehnic. Operatorul Service Desk va monitoriza incidentele care se rezolva in locatia Clientului si va completa informatiile transmise de personalul tehnic, referitor la modul de solutionare si data/ora rezolvarii in aplicatia de gestionare a incidentelor. In aceste cazuri, operatorul Service Desk va inchide incidentul in aplicatia de gestionare a incidentelor.
Personal Tehnic	➤ 12	Continuare diagnostic (2) Personalul tehnic caruia i se atribuie cazul va efectua diagnosticarea initiala si va propune o solutie pentru rezolvare. Toate datele rezultate in urma diagnosticarii initiale vor fi inregistrate in aplicatia de gestionare a incidentelor. Pe baza acestor informatii se va stabili solutia tehnica pentru rezolvarea incidentului. Din acest moment personalul tehnic este direct raspunzator de respectarea termenelor de rezolvare conform SLA.
	➤ 13	Stabilirea unei solutii si aplicarea acesteia (2) Incidentele care nu pot fi solutionate de personalul service desk vor fi atribuite unui membru al personalului tehnic in functie de sectorul tehnic unde activeaza. Preluarea de catre tehnician se face intr-un termen de maxim 30 de minute. Membrul personalului tehnic este obligat sa respecte termenii SLA de rezolvare a incidentului inregistrat in aplicatia de management a incidentelor. Membrul personalului tehnic va elabora o solutie tehnica pentru problema semnalata, va inregistra aceste date in aplicatia de management a incidentelor si va pune in aplicare solutia propusa pentru rezolvarea definitiva a incidentului. In cazul incidentelor care se rezolva in locatia Clientului se vor trece informatiile referitoare la modul de rezolvare in fisa de interventie formular F-SMC-13 Fisa poate fi tiparita automat cu toate datele direct din aplicatia de gestionare a incidentelor.

Str. Frumoasă, nr. 30, Sector 1
010987, București, Romania

+40 (21) 206 45 00
+40 (21) 312 41 99



Responsabil	Etapă	Descriere
	➤ 14	Verificarea remedierii cu Clientul (2) Personalul tehnic care intervine în locația Clientului pentru soluționarea incidentului va verifica împreună cu acesta ca soluția aplicată a dus la rezolvarea problemei semnalate. Personalul tehnic va întocmi împreună cu Clientul fișa de intervenție formular F-SMC-F13 și va consemna toate detaliile referitoare la diagnosticare și la modul de rezolvare, data/ora sosirii la client și data/ora rezolvării incidentului. Formularul va fi semnat de client și i se va înmăna o copie acestuia.
	➤ 15	Clientul este mulțumit? (2) Pentru verificarea gradului de satisfacție al Clientului se va cere Clientului să completeze pe fișa de intervenție formularul F-SMC-F13 la rubrica “Aprecieri serviciul efectuat ca” Aceste date se vor centraliza intern și se pot verifica periodic pentru verificarea gradului de satisfacție al Clientilor în concordanță cu problemele semnalate și modul de rezolvare a acestora.
	➤ 16	Completare detalii intervenție și închidere incident (2) Se vor completa în aplicația de gestionare a incidentelor toate detaliile referitoare la diagnosticare și la modul de soluționare. Incidentul se va închide în aplicația de gestionare a incidentelor. Pentru echipamentele sau serviciile care se soluționează, se va tipări și se va semna de către Client fișa de intervenție (se menționează toate detaliile referitoare la constatare și modul de soluționare) formular F-SMC-F13. Această fișă poate fi tipărită automat cu toate datele direct din aplicația de gestionare a incidentelor. Personalul tehnic care execută intervenții la Client va anunța obligatoriu la Service Desk, după rezolvarea incidentului, modul de rezolvare, data și ora sosirii în locația Client, data și ora soluționării incidentului indiferent de prioritatea SLA a incidentului. Aceste date vor servi pentru verificarea încadrării în termenele SLA conform acord de servicii încheiat cu Clientul și raportare direct către Client.

Contacte

Dispecerat :

Phone: (+4 021) 301.95.07

Fax: (+4 021) 230.79.89

Mob: (+40 722 641 046) permanentă 24 x 7

E-mail: service@asseco-see.com