INDRIVO
TECHNOLOGY ALIVE

PROCESUL DE GESTIONARE A INCIDENTELOR

A. Șciusev 81/1, Chișinău, Moldova, MD2012

Introducere

Acest document prezintă procesul care trebuie utilizat pentru gestionarea incidentelor primite de la clienți, atât interni, cât și externi, precum și informațiile necesare pentru a gestiona în mod corespunzător fazele și activitățile persoanelor care îndeplinesc rolurile implicate în gestionarea corespunzătoare a acestora.

Obiective

- Asigurarea funcționării continue a sistemelor IT.
- Reducerea timpilor de întrerupere prin intervenții rapide și eficiente.
- Îmbunătățirea continuă a performanței aplicațiilor și infrastructurii.
- Asigurarea satisfacției clientului prin SLA-uri clare.

Domeniul de aplicare a procesului

Procesul de gestionare a incidentelor are următorii termeni de aplicare:

- Un incident este o singură defecțiune tehnică pe care o experimentează clientul în orice parte a sistemului (hardware și software) gestionat și susținut de companie;
- Gestionarea incidentelor este procesul de înregistrare, de escaladare tehnică și de sprijin pentru diagnosticare în vederea soluționării sau a evitării unui incident raportat.

Tipuri de suport

- Suport Corectiv – remedierea erorilor și defecțiunilor raportate.
- Suport Evolutiv – implementarea de mici îmbunătățiri sau modificări.
- Suport Adaptiv – adaptarea aplicației la schimbări externe (e.g., versiuni OS, browsere).
- Suport Preventiv – acțiuni proactive pentru evitarea problemelor.

Niveluri de suport

- Nivel 1 (L1): Helpdesk, triere incidente, răspuns rapid, soluționări uzuale.
- Nivel 2 (L2): Analiză tehnică, depanare aplicații, baze de date.
- Nivel 3 (L3): Echipa de dezvoltare, remediere cod sursă, patch-uri complexe.

Definiții și abrevieri

Această secțiune include definiția termenilor utilizați în cadrul procesului, precum și abrevierile și semnificația acestora pentru diferitele elemente necesare pentru acest proces.

Termen	Definiție
Incident	O întrerupere neplanificată sau o reducere a calității unui serviciu IT
Problema	O cauză a unuia sau mai multor incidente. De obicei, cauza nu este cunoscută în momentul în care se creează o înregistrare a problemei.
Instrument ITSM	Instrument de gestionare a serviciilor IT
CMDB	Baza de date de gestionare a configurației
CI	Element de configurare
KT	Transferul de cunoștințe
KPI	Indicator cheie de performanță
CSI	Îmbunătățirea continuă a serviciilor
TL	Lider de echipă
Timpul de Răspuns (TR)	timpul în care Prestatorul va reacționa la o solicitare de suport, va diagnostica situația și va stabili acțiunile necesar a fi întreprinse pentru soluționare;
Timpul de Soluționare (TS)	timpul obiectiv în care se așteaptă că Prestatorul va întreprinde acțiunile în zona sa de responsabilitate pentru a soluționa complet solicitarea utilizatorilor.

Proces de Management al Incidentelor

Înregistrare incident – prin e-mail, sistem ticketing sau telefon.

Toate incidentele trebuie să fie înregistrate în instrumentul de gestionare a serviciilor IT (Bizon360 HelpDesk), indiferent de modul în care au fost raportate sau detectate inițial.

Atunci când înregistrează un incident, echipa de asistență efectuează un audit al informațiilor deja capturate și al detaliilor clientului pentru a verifica dacă datele corespunzătoare din sistem sunt corecte. În cazul în care lipsesc informații, inginerul care se ocupă de incident, captează datele relevante pentru a permite investigarea acestuia.

Clasificare și prioritizare – pe baza severității și impactului.

Categorizarea incidentului

Categorizarea incidentului se face de către echipa de asistență, prin mutarea incidentului în proiectul/subproiectul necesar și prin utilizarea câmpurilor de categorie predefinite în instrumentul de gestionare a serviciilor IT. Acesta este utilizat pentru a identifica tipul de incident și pentru a ajuta la analiza tendințelor utilizate în gestionarea problemelor sau în alte activități de îmbunătățire.

Prioritizarea incidentului

Tuturor incidentelor li se va atribui o prioritate (P1 (critică), P2 (ridicată), P3 (medie), P4 (scăzută) sau incident de securitate). Prioritizarea va fi determinată luând în considerare nivelul de urgență (cât de repede trebuie rezolvat un incident) și impactul incidentului pe baza termenilor și condițiilor convenite cu clientul.

În cazul în care inginerul de asistență evaluează incidentul ca fiind major, critic sau de prioritate ridicată, se va urma procesul de incidente majore.

Incidentele majore sunt clasificate ca fiind de "Prioritatea 1" sau "Prioritatea 2" în ceea ce privește gravitatea impactului sau problemele tehnice prelungite care afectează mai mulți utilizatori și perturbă desfășurarea activității.

Alocare responsabil – nivel L1/L2/L3 conform SLA.

Rezolvare și Testare – aplicare soluție și validare internă.

Procesarea inițială a incidentului

Inginerul de asistență va efectua un diagnostic inițial, încercând să identifice toate simptomele incidentului. În primul rând, acesta va căuta în baza de cunoștințe pașii de depanare pentru a determina dacă se cunoaște o soluție și dacă incidentul poate fi rezolvat de echipa de asistență. Atunci când este

posibil, incidentul trebuie rezolvat în timp ce clientul este încă la telefon. În caz contrar, inginerul de asistență va continua să lucreze la incident după contactul principal și va confirma cu clientul când acesta a fost rezolvat sau când sunt necesare teste din partea acestuia.

Notă: Clientul va fi notificat de către sistem cu privire la detaliile incidentului și la numărul de referință al biletului care poate fi utilizat pentru monitorizare.

Escaladarea incidentului

În situația în care incidentul nu poate fi soluționat de către echipa de asistență, acesta va fi direcționat către grupul de rezolvare adecvat, în conformitate cu procedura de escaladare și cu sprijinul articolelor din baza de cunoștințe disponibile. Înainte de a realiza atribuirea, inginerul de suport are responsabilitatea de a efectua o verificare completă a datelor din tichet, pentru a se asigura că sunt incluse și corect completate următoarele informații esențiale:

- descrierea detaliată a defecțiunii;
- nivelul de prioritate;
- pașii de depanare deja executați;
- referințe relevante către elemente de configurație (CI), dacă este cazul;
- capturi de ecran sau alte dovezi suport.

Procesarea incidentului

Incidentul este supus unei analize detaliate atât de către echipa de suport, cât și, atunci când este necesar, de către echipele de dezvoltare sau alte echipe specializate, în funcție de aria tehnică afectată. Procesul de investigație presupune:

- identificarea clară a defecțiunii sau a cauzei problemei;
- confirmarea impactului complet, inclusiv estimarea numărului de utilizatori afectați și intervalul de timp al indisponibilității;
- analiza posibilelor evenimente sau modificări care ar fi putut declanșa incidentul.

Simptomele raportate sunt verificate în baza de cunoștințe și comparate cu incidente sau schimbări anterioare similare, dacă există înregistrări relevante. Pe tot parcursul etapei de investigare și diagnosticare, toate acțiunile întreprinse – inclusiv pașii efectuați pentru remediere sau reproducerea incidentului – vor fi documentate detaliat în cadrul tichetului, pentru a asigura un istoric complet și auditabil al intervențiilor.

Dacă în cadrul investigației nu se identifică o soluție viabilă, incidentul poate fi realocat către un alt grup de rezolvare sau către un membru specializat din cadrul aceluiași grup, pentru a continua analiza și soluționarea.

Soluție aplicată

Odată ce a fost identificată o soluție – temporară sau permanentă – aceasta va fi aplicată în scopul restabilirii serviciului afectat.În situațiile în care soluția propusă implică un risc potențial sau afectează mai multe elemente de configurație (CI), trebuie urmat procesul de Management al Schimbării. În astfel de cazuri, incidentul poate fi plasat în stare de așteptare doar în următoarele condiții:

- este necesară contribuția utilizatorului;
- există un acord explicit cu utilizatorul în acest sens.

În lipsa acestor condiții, tichetul incidentului trebuie menținut activ până la finalizarea și aplicarea modificării aprobate. Numărul cererii de schimbare (RFC) trebuie să fie corelat cu tichetul incidentului în cadrul sistemului ITSM. După aplicarea soluției, fie ea temporară sau permanentă, restabilirea completă a serviciului trebuie confirmată cu utilizatorul final. Dacă utilizatorul nu poate fi contactat și este necesară contribuția sa pentru a continua procesul, statusul tichetului va fi schimbat în „Așteptare utilizator”, iar situația trebuie adusă la cunoștința team leader-ului, care va decide pașii următori.

Comunicare cu clientul – actualizări periodice și raport final.

Clientul este notificat că incidentul a fost închis, printr-un e-mail automat transmis de sistemul ITSM.

Închiderea tichetului se face în mod automat prin intermediul instrumentului de gestionare a serviciilor IT.

După ce înregistrarea incidentului este închisă, instrumentul de gestionare a serviciilor IT generează automat un e-mail care este trimis utilizatorului final pentru a verifica satisfacția utilizatorului final cu privire la întregul serviciu și pentru a verifica dacă este respectat procesulde satisfacție a clientului.

În cazul în care clientul nu este de acord cu închiderea incidentului și problema raportată rămâne nerezolvată, acesta are posibilitatea de a redeschide tichetul în termen de 5 zile lucrătoare de la notificare.

Roluri și responsabilități

Rolurilor și responsabilitățile în cadrul procesului de Mentenanță și Suport, conform metodologiei Indrivo și practicilor ITIL/ISO:

Rol	Responsabilități
Client / Reprezentant Client	Raportează incidente, cereri de serviciu și solicitări de schimbare. Asigură accesul la sistemele necesare pentru diagnostic și intervenție. Validează soluțiile aplicate și confirmă rezolvarea problemelor. Participă la întâlniri periodice de evaluare a serviciului.
Service Desk (Nivel 1 – Suport Tehnic Primar)	Punct unic de contact pentru toate solicitările de suport. Înregistrarea și clasificarea incidentelor și cererilor. Oferirea de soluții rapide pentru probleme recurente sau simple. Escaladarea cazurilor către nivelul 2/3 dacă nu pot fi rezolvate imediat. Informarea clientului asupra progresului și stării tichetelor.
Suport Tehnic Nivel 2	Analiza incidentelor complexe (funcționale sau tehnice). Remedierea defecțiunilor care necesită cunoștințe aprofundate sau acces la codul sursă. Colaborarea cu echipele de dezvoltare și DevOps pentru cazuri critice. Documentarea soluțiilor permanente sau workaround-urilor.
Suport Tehnic Nivel 3 / DevOps / Echipe de Dezvoltare	Rezolvarea problemelor de cod, baze de date, performanță sau arhitectură. Intervenții asupra mediilor de producție sau replicare. Implementarea patch-urilor, hotfix-urilor și actualizărilor planificate. Participarea la analiza cauzei rădăcină (RCA) pentru incidente majore.

Service Delivery Manager (SDM) / Manager Contract	Asigură conformitatea livrărilor de suport cu SLA și KPI contractuali. Răspunde de relația comercială și operațională cu clientul. Coordonează rapoartele de activitate, întâlnirile periodice și auditul serviciului. Gestionează escaladările și solicitările de ajustare a nivelurilor de suport.
Quality Assurance & Audit (opțional, pentru clienți enterprise)	Monitorizează calitatea intervențiilor și respectarea procedurilor. Realizează audituri periodice asupra respectării SLA, schimbări, incidente. Propune măsuri de optimizare și standardizare a proceselor de suport.

Instrumente utilizate

- Sistem de ticketing (Bizon360Projects)
- Monitorizare aplicații și infrastructură (ex: Zabbix)
- Comunicare: Microsoft Teams, Email, Telefon

Raportare și monitorizare

- Raport lunar: incidente, timpi de răspuns, timpi de rezolvare, SLA respectate.
- KPI-uri urmărite: TTR (Time to Resolution), MTTR (Mean Time to Repair), nivel satisfacție client.

Îmbunătățire continuă

- Retrospective periodice pentru analizarea incidentelor.
- Lecții învățate și ajustări ale procedurilor.
- Training periodic pentru echipa de suport.

Disponibilitate servicii

- Standard: Luni – Vineri, 09:00 – 18:00
- Extins: 24/7 pentru contracte critice sau enterprise (opțional)

SLA (Service Level Agreement)

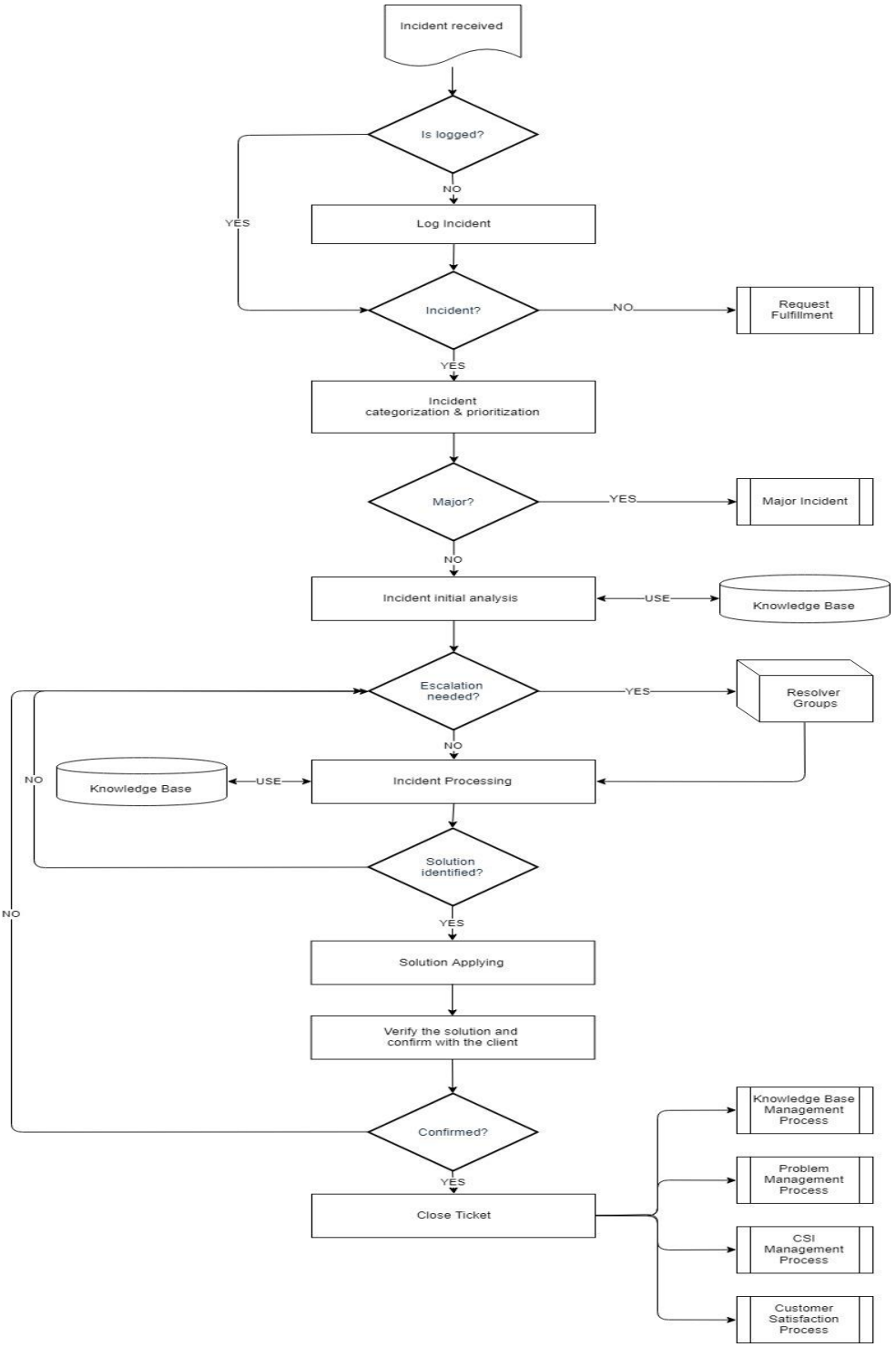
Clasificare	Impactul asupra parametrilor de calitate pentru funcționarea aplicațiilor
Critică	Problemă cu impact major care împiedică utilizarea sistemului, prin urmare are impact semnificativ asupra performanței operaționale a organizației Beneficiarului.
Înaltă	O problemă cu un impact major dar care permite utilizarea sistemului, dar care va avea consecințe serioase asupra activităților în următoarele zile.
Ordinară	O problemă cu impact important care permite continuarea folosirii sistemului, dar într-o maniera forțată. În timp problema poate afecta productivitatea, dar nu poate determina încetarea imediată a lucrului.
Joasă	Problemă importantă dar care nu are un impact important asupra productivității. Problema necesită doar monitorizare pentru a lua toate măsurile necesare.

Durata soluționării solicitărilor de suport

	Clasificarea solicitării plasate de Beneficiar	Timpul de Răspuns (TR)	Timpul de Soluționare (TS)
P1	Critică	15 min	30 min
P2	Înaltă	30 min	3 ore
P3 - Mediu	Ordinară	5 ore	2 zile
P4 - Scăzut	Joasă	2 zile	Cel mai bun efort**

** Prestatorul va depune tot efortul în vederea soluționării cat mai rapide a solicitării pentru servicii, activând în regim normal. Timpul limită pentru soluționarea solicitării va fi comunicat, agreat și acceptat de Beneficiar.

Anexa 1: Diagrama procesului



Anexa 2: Indicatori de performanță pentru procesul de gestionare a incidentelor

Măsurarea efectului procesului și a performanței sale este foarte importantă, astfel încât ar trebui să existe cel puțin un număr de indicatori cheie de performanță (KPI) care să fie implementați:

Titlu	Descriere
% de incidente închise în termenul țintă SLA	Numărul de incidente închise în termenul țintă SLA, raportat la numărul total de incidente închise într-o anumită perioadă de timp (lună/trimestru/an).
Așteptarea de incidente	Numărul de incidente care nu au fost încă închise, într-o anumită perioadă de timp.
Numărul total de incidente	Numărul total de incidente noi raportate, într-o anumită perioadă de timp.
Timpul mediu de reparație (MTTR)	Timpul mediu (de exemplu, în ore) între apariția unui incident și rezolvarea acestuia.
% de întreruperi datorate incidentelor	Procentul de întreruperi (indisponibilitate neplanificată) datorate incidentelor din mediul IT, raportat la orele de serviciu.
Timpul mediu de răspuns la incidente	Timpul mediu (de exemplu, în minute) dintre detectarea unui incident și prima acțiune întreprinsă pentru remedierea incidentului.
Rezolvări de către echipa de asistență sau de prima linie	Numărul de rezolvări efectuate de echipa de suport fără repartizare către echipe specializate

Anexa 1: Model RFC – Request for Change

Titlu:	Cerere de Schimbare – RFC #[număr unic]		
Data inițierii	[zz.ll.aaaa]		
Inițiator:	[Nume complet, funcție, companie]		
Tip schimbare:	☐ Standard	☐ Normală	☐ Urgentă
Sistem/Componentă afectată:	[Ex: Modul Asigurari, API Public, Modul Despagubiri]		

Descrierea Schimbării

[Detalierea cererii, inclusiv motivul, ce urmează să se modifice și scopul final.]

Justificare

[Ex: Necesitatea unei noi funcționalități, corectarea unei erori, schimbare de conformitate.]

Impact estimat

- Arie afectată: [infrastructură, baze de date, UI, interfețe externe]
- Impact asupra utilizatorilor: ☐ Da ☐ Nu
- Estimare durată implementare: [hh:mm]
- Necesită downtime? ☐ Da (durata estimată: ___) ☐ Nu

Evaluare risc și măsuri de atenuare

[Riscuri identificate și cum vor fi gestionate.]

Plan de Testare

[Tipul testelor ce vor fi realizate (funcționale, regresie, securitate).]

Plan de Rollback

[Cum se revine la versiunea anterioară dacă schimbarea eșuează.]

Resurse necesare

- Echipe implicate:
- Acces/Autorizări speciale:

Aprobare

Rol	Nume	Semnătură	Data
Inițiator			
Change Manager			
Reprezentant Client			
CAB (dacă e cazul)			

Anexa 2: Model Raport Post-Implementare

Raport Post-Implementare	RFC #[număr]		
Data implementării:	[zz.ll.aaaa hh:mm – hh:mm]		
Responsabil implementare:	[nume, echipă]		
Tip schimbare:	☐ Standard	☐ Normală	☐ Urgentă

Rezumat Schimbare

[Sumar succint: ce a fost schimbat și de ce.]

Rezultatul implementării

☐ Reușită complete ☐ Reușită parțială (cu acțiuni restante) ☐ Rollback activat

Probleme întâmpinate

[Listă de erori, blocaje, probleme tehnice întâlnite și cum au fost gestionate.]

Validare post-implementare

- Teste efectuate:
- Confirmare client: ☐ Da ☐ Nu
- Probleme post-go-live: ☐ Da (detalii) ☐ Nu

Lecții învățate / recomandări

[Aspecte de îmbunătățit, sugestii pentru următoarele schimbări.]

Anexa 3: Diagrama procesului de Management al Schimbării