

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO PAULO

Felipe Tanji Caldas

**GERENCIAMENTO DE INCIDENTES COM AS PRÁTICAS
ITIL**

São Paulo

2011

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO PAULO

Felipe Tanji Caldas

**GERENCIAMENTO DE INCIDENTES COM AS PRÁTICAS
ITIL**

Monografia submetida como exigência
parcial para a obtenção do Grau de
Tecnólogo em Processamento de Dados

Orientador: **Dionísio Gava Junior**

São Paulo

2011

Resumo

Este trabalho tratara das praticas trazidas pela biblioteca ITIL, com foco no gerenciamento de incidentes, demonstrando suas ideias e como sua aplicação pode trazer ganhos tanto para quem presta o serviço como para quem depende dele.

Palavras-chave: Tecnologia de Informação (TI), ITIL, Gerenciamento de Incidentes

Abstract

This article discusses the practices brought by the ITIL library, with a focus on incident management, demonstrating how their ideas and their application can bring gains for both those who provide the service and for those who depend on it.

Keywords: Information Technology (IT), ITIL, Incident Management

Listas de Figuras

FIGURA 1: CICLO DE VIDA DOS SERVIÇOS.....	4
FIGURA 2: HISTORIA DA ITIL.....	5
FIGURA 3: PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES.....	7
FIGURA 4: ATIVIDADES DO GERENCIAMENTO DE INCIDENTES	8

Lista de Tabelas

TABELA 1: IMPACTO X URGÊNCIA.....	10
TABELA 2: PRIORIDADE E TEMPO DE RESOLUÇÃO	10

Lista de Siglas

ITIL - Information Technology Infrastructure Library

TI - Tecnologia da Informação

CCTA - Central Communications and Telecom Agency

OGC - Office of Government Commerce

BDGC - Base de Dados do Gerenciamento de Configuração

RMD - Requisição de Mudança

SLA - Service-level Agreement

Sumário

1	INTRODUÇÃO	1
2	ITIL	2
2.1	OBJETIVOS DA ITIL.....	2
2.2	HISTORIA DA ITIL.....	3
3	GERENCIAMENTO DE INCIDENTES	6
3.1	DEFINIÇÃO DE INCIDENTE.....	6
3.2	APLICAÇÃO.....	7
3.3	REGISTRO DOS INCIDENTES.....	12
4	IMPACTOS	13
5	CONCLUSÃO	15
6	REFERÊNCIAS.....	16

1 Introdução

Com a plena utilização de recursos providos pela informática, uma grande responsabilidade quanto a manutenção do funcionamento dos recursos recai sobre seus responsáveis dentro das empresas

A grande dependência que grande parte dos setores das corporações tem para o desempenho de suas funções demonstra a importancia da rapida resolução de eventuais incidentes por parte da TI. Com isso em mente a ITIL (Information Technology Infrastructure Library) mostra boas praticas, que aplicadas na estrutura da corporação visa trazer uma melhora na qualidade do serviço prestado.

A ITIL traz praticas que englobam uma vasta gama de aspectos, aqui o foco será no gerenciamento de incidentes usando as praticas dessa biblioteca.

2 ITIL

2.1 Objetivos da ITIL

A área de TI tem ganhado grande importância dentro do negócio e tem servido como meio para alcançar os objetivos da organização. Em virtude da necessidade de um gerenciamento de serviço de TI mais robusto, a biblioteca ITIL tem ganhado destaque no mercado, servindo como apoio para melhorar os processos de TI. Entre os principais objetivos da adoção das melhores práticas da ITIL podemos destacar:

- Alinhar os serviços de TI com as necessidades atuais e futuras do negócio e seus clientes. Todos os processos da ITIL falam que a TI precisa entender os requisitos de negócio da empresa para poder planejar e prover seus serviços para atender expectativas
- Melhorar a qualidade dos serviços de TI. Através de um programa de melhoria continuada, deve buscar a consistência na entrega dos serviços atendendo as necessidades do negócio.
- Reduzir custos na provisão de serviços.
- Processos mais eficientes e eficazes, buscando rapidez e resultados nos processos.

2.2 Historia da ITIL

A ITIL foi formada no final da década de 1980 pela CCTA (Central Communications and Telecom Agency), atual OGC (Office of Government Commerce), como um esforço para disciplinar e permitir a comparação entre as propostas dos diversos prestadores de serviços de TI para o governo britânico, haja vista a grande adoção da metodologia de gerenciamento por outsourcing e da subcontratação de serviços de TI pelos seus diferentes órgãos, agências e instituições, objetivando garantir um mínimo de padronização de atendimento em termos de processos, terminologia, desempenho, qualidade e custo. Durante a década de 1990, as práticas reunidas na ITIL passaram a ser adotadas pelas organizações européias privadas, uma vez que a ITIL foi concebida como um padrão aberto, sobretudo pelo grande enfoque em qualidade, garantido pela definição de processos e a proposição de melhores práticas para o gerenciamento dos serviços de TI. Com o avançar dos anos, a ITIL passou a ser também muito utilizada pelos países da América do Norte, tornando-se o “padrão de fato” da atualidade no segmento de TI.

Em sua primeira versão, a ITIL era composta de aproximadamente 40 livros, daí o fato de ser conhecida por biblioteca. Entre 2000 e 2002, sofreu uma completa revisão e reformulação, sendo as práticas reunidas em oito volumes, conforme relação a seguir, passando a ser conhecida como a versão 2 da ITIL.

- Suporte aos Serviços
- Entrega de Serviços
- Gerenciamento da Infra-Estrutura de TI e de Comunicação
- Gerenciamento da Segurança
- Gerenciamento de Aplicações
- Gerenciamento dos Ativos de Software
- Perspectiva do Negócio
- Planejamento e Implementação e Suporte aos Serviços

No início de 2007, foi publicada a versão 3 da ITIL, que traz uma abordagem baseada no ciclo de vida dos serviços, como mostra a figura abaixo.

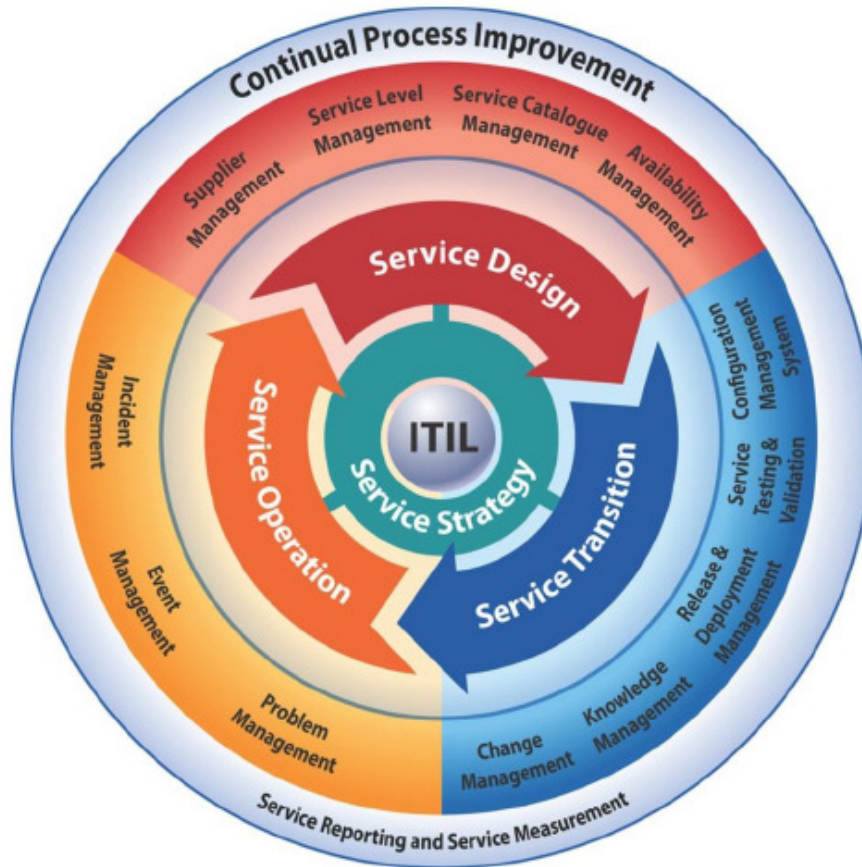


Figura 1: Ciclo de vida dos serviços

Esta versão agora é formada por 5 livros que compilam o que havia de melhor nas versões anteriores, os livros são:

- *Service Strategy* (Estratégia do serviço)
- *Service Design* (Projeto de serviço ou Desenho de serviço)
- *Service Transition* (Transição do serviço)
- *Service Operation* (Operação do serviço)
- *Continual Service Improvement* (Melhoria contínua do serviço)

Abaixo temos uma linha do tempo do principio dos estudos que levaram a criação da ITIL ate a publicação da ITIL V3

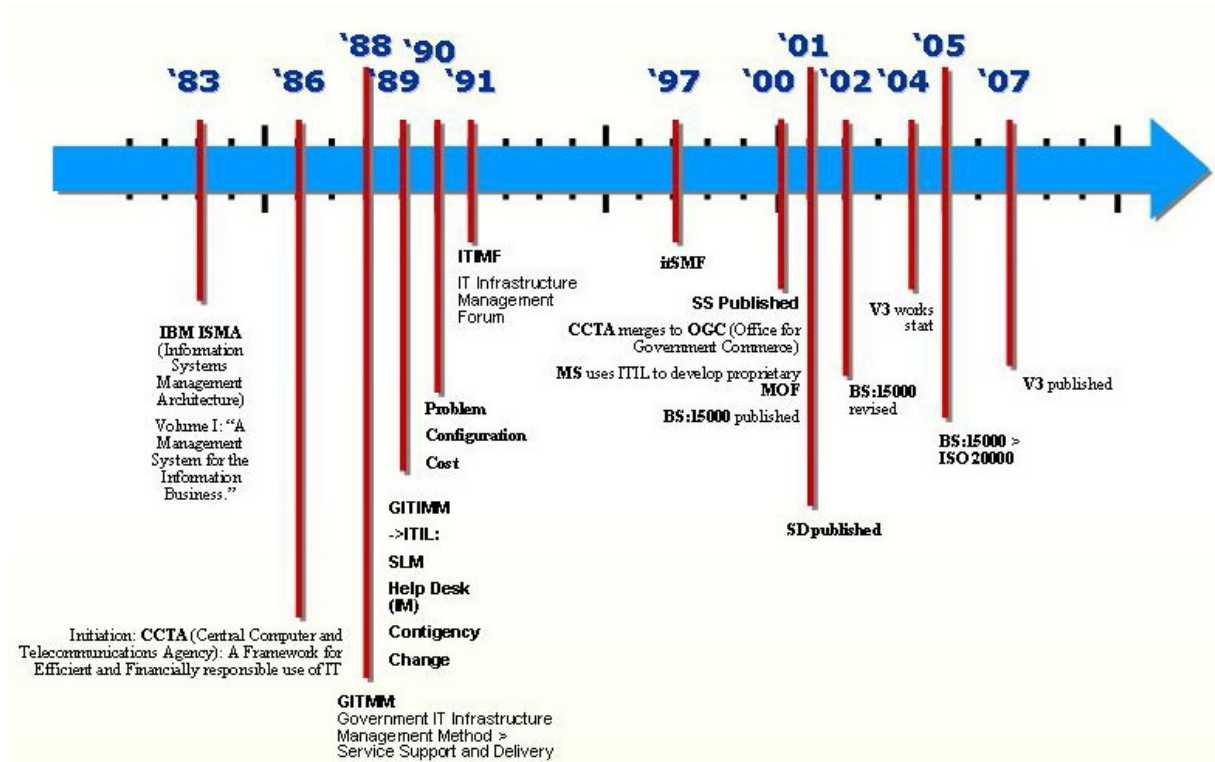


Figura 2: Historia da ITIL

3 Gerenciamento de Incidentes

3.1 Definição de Incidente

Na terminologia ITIL, um incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. Falha de um Item de Configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TI é também um Incidente. Por exemplo, falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados.

Dentre os diversos processos tratados pela ITIL, existem dois, que apesar de parecerem semelhantes, tem objetivos diferentes: Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Problemas.

O Gerenciamento de Incidentes têm por objetivo restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível e garantir, desta forma, os melhores níveis de qualidade e disponibilidade do serviço.

O Gerenciamento de Problemas tem por objetivo identificar e remover erros do ambiente de TI, através da busca da causa raiz dos incidentes registrados no Gerenciamento de Incidentes, a fim de garantir uma estabilidade máxima dos serviços de TI.

Enquanto o Gerenciamento de Incidentes tem como foco restabelecer o serviço o mais rápido possível, minimizando impactos na operação do negócio dentro dos níveis de serviços estabelecidos (para isso, pode ser usada, por exemplo, uma solução de contorno temporária), o Gerenciamento de Problemas é o processo responsável por controlar o ciclo de vida dos problemas, prevenindo sua ocorrência, eliminando incidentes repetitivos e reduzindo o impacto dos incidentes nos serviços, através da identificação da sua causa raiz.

3.2 Aplicação

A figura abaixo mostra os principais entradas e saídas do modelo de gerenciamento de incidentes.

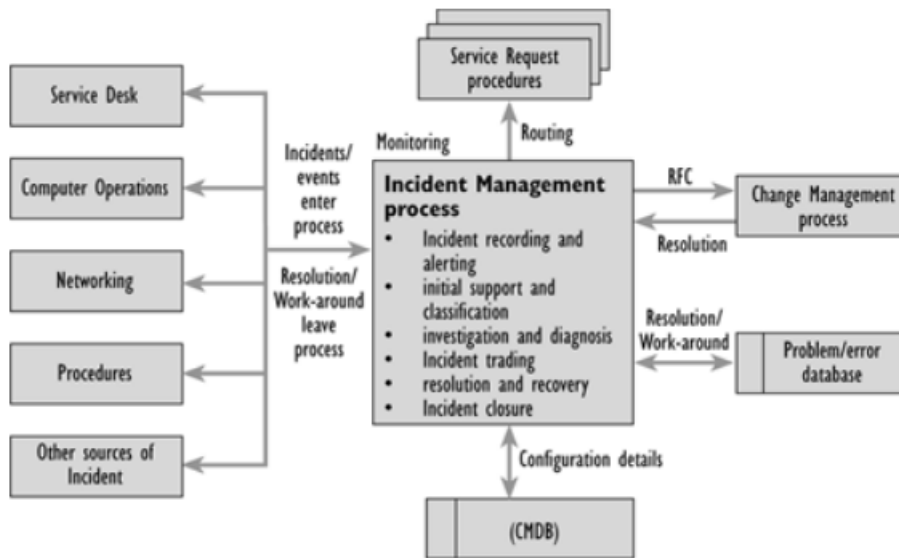


Figura 3: Processo de gerenciamento de incidentes

Como em todo processo, existem entradas e saídas. A entrada principal deste processo são os incidentes. Como mostrado acima, os incidentes podem vir de muitas fontes como usuários, equipes de operações, redes ou ferramentas de monitoramento que identificam irregularidades nos serviços. Soluções de contorno podem ser buscadas a partir de uma base de erros conhecidos, ajudando a resolver o incidente mais rapidamente. A Base de Dados do Gerenciamento de Configuração (BDGC) auxiliara na identificação do item de configuração relacionado ao incidente, incidentes anteriores, mudanças já registradas, problemas abertos e o possível impacto a itens relacionados ao incidente.

O Diagrama abaixo mostra as atividades do processo de gerenciamento de incidentes

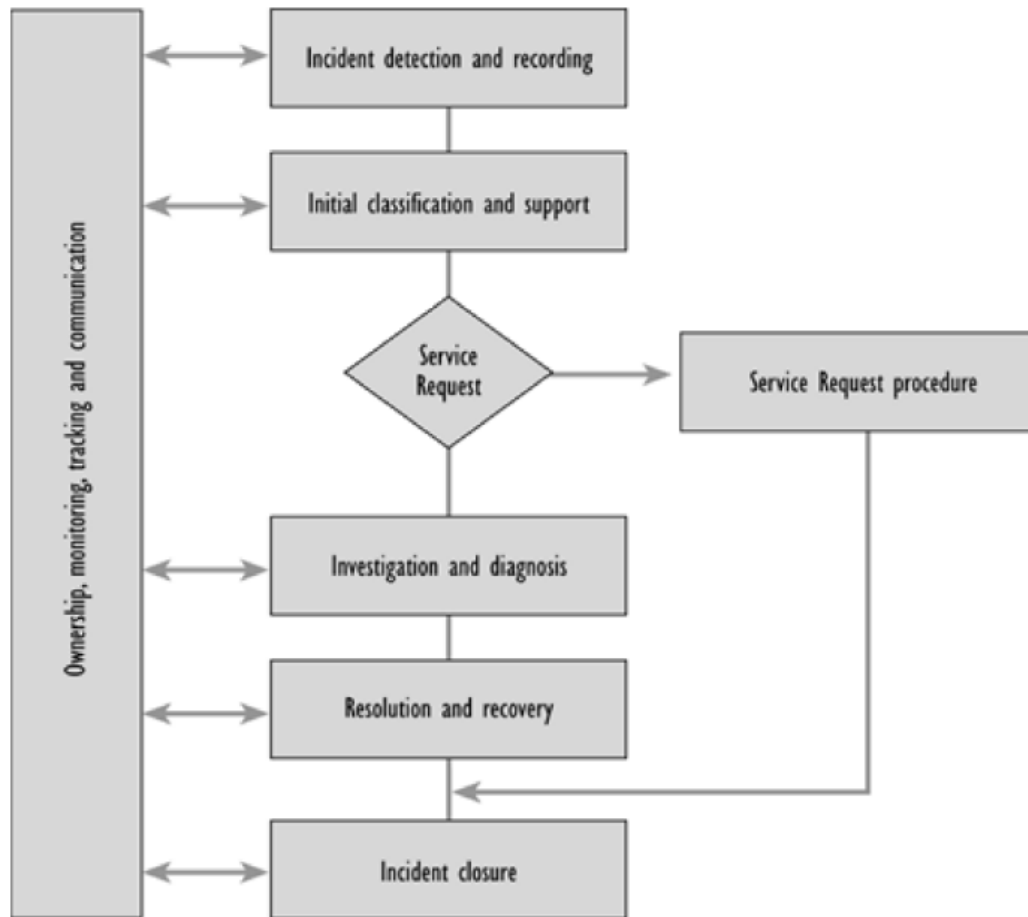


Figura 4: Atividades do gerenciamento de incidentes

Deteção de incidentes e registro

Os incidentes na maioria das vezes são necessidades de suporte dos usuários. O contato com a Central de Serviços poderá acontecer por telefone ou e-mail. Atualmente a maioria das organizações está adotando sistemas web que permitem que o usuário abra um chamado de suporte diretamente da intranet ou na internet, evitando gargalo para a central telefônica e facilitando também a vida dos analistas de suporte que terão mais tempo para resolver os incidentes ao invés de gastar o tempo no registro do chamado via telefone. É importante que todos os incidentes sejam registrados, mesmo que resolvidos por telefone.

O histórico de incidentes registrados ajudará no processo de identificação de tendências de problemas e também para a extração de informações gerenciais úteis. Se o

incidente também não for registrado, não teremos como rastrear. Se a mesma questão voltar a se repetir com o usuário, pode ser verificado o que foi aplicado como solução de contorno anteriormente

Classificação e suporte inicial

Os incidentes devem ser classificados de tal forma que permitam a identificação de erros conhecidos e gerem informações gerenciais que permitam a identificação dos tipos de incidentes mais frequentes.

Exemplos de classificação de incidentes:

- Software
 - Microsoft Office
- Hardware
 - CD-ROM
 - Impressoras

A estrutura acima é apenas um exemplo e não existe um padrão para classificação dos incidentes. Cada organização pode criar as suas categorias e níveis de classificação. É importante determinar o impacto e a urgência de cada incidente para determinar a sua prioridade. A prioridade determina qual será a ordem de execução para resolver os incidentes. Para determinar a prioridade utilize como boa prática a combinação entre impacto e urgência do incidente. O impacto será considerado quantas pessoas ou sistemas serão prejudicados pelo incidente. Já a urgência determina a velocidade em que o incidente precisa ser resolvido.

A tabela abaixo apresenta a combinação de impacto x urgência. Esta combinação gera um número de prioridade, que vai de 1 a 5.

		IMPACTO		
		Alto	Médio	Baixo
Urgência	Alta	1	2	3
	Média	2	3	4
	Baixa	3	4	5

Tabela 1: Impacto x Urgência

Para ajudar na identificação de impacto e urgência pode ser que seja necessário envolver o cliente para obter melhor entendimento sobre os serviços de TI que são utilizados e como as falhas impactam os seus negócios. A prioridade poderá ser utilizada para determinar o prazo para resolução dos incidentes.

Esta prioridade com estes devidos tempos de atendimento podem ser estabelecidos em acordos com o cliente. Não é uma decisão única da TI, será necessário saber do cliente qual é o tempo máximo para recuperar o serviço evitando impacto no negócio.

A tabela abaixo apresenta um exemplo de tempo para cada prioridade.

Prioridade	Descrição	Tempo para atendimento
1	Crítica	1 hora
2	Alta	4 horas
3	Média	24 horas
4	Baixa	48 horas
5	Planejada	-

Tabela 2: Prioridade e tempo de resolução

Investigação e diagnóstico

Uma vez registrado o incidente, a atividade de investigação e de diagnóstico será iniciada. Se a Central de Serviços não puder resolver um incidente, ele será encaminhado a outros níveis de suporte que irão investigá-lo usando um conjunto de habilidades e ferramentas disponíveis, tais como uma base de conhecimento de Erros Conhecidos. É importante que todas as partes que trabalhem com os incidentes mantenham o registro de suas ações, atualizando o registro do incidente. Estes outros níveis de suporte podem ser outras áreas da organização, como departamentos de infraestrutura, desenvolvimento, etc.

Resolução e restauração

Uma vez que uma solução de contorno ou definitiva para o incidente é encontrada, esta será adotada. Se uma mudança for necessária, uma RMD (Requisição de Mudança) será submetida ao Gerenciamento de Mudanças.

Fechamento do incidente

A etapa de fechamento do incidente inclui:

- Atualização dos detalhes do registro de incidente
- Comunicação ao usuário sobre a solução

Responsabilidade pelo incidente, monitoração, acompanhamento e comunicação

É importante que durante todo o ciclo de vida do incidente a Central de Serviços permaneça proprietária do incidente, sendo ela responsável pelo seu fechamento. Desta forma teremos um comprometimento maior da Central de Serviços para o cumprimento dos prazos, escalonando o incidente para o grupo disponível quando necessário. Sendo assim, sempre que o usuário entrar em contato com a Central de Serviços, terá uma pronta resposta sobre a situação de suas chamadas. Não é conveniente que os usuários tenham contato direto com os solucionadores finais do incidente, isto fará com que os usuários comecem a manter o contato direto com eles e diminua a produtividade dos mesmos.

3.3 Registro dos Incidentes

Para realizar o cumprimento deste gerenciamento, é vital que a equipe de TI esteja munida com um software que registre os incidentes.

Um programa pra esta finalidade traz para organização vários benefícios para empresa e o departamento de TI:

- Gerencia os incidentes, desta forma, cria um histórico de todos os atendimentos registrados;
- Direciona as demandas para os níveis responsáveis pela resolução do incidente;
- Controla os tempos de resposta e resolução e os compara com os SLA's;
- Cria-se um banco de conhecimento;
- Melhora a eficiência do setor de TI e conseqüentemente a satisfação do usuário;
- É possível agendar tarefas;
- Registrar as tarefas que foram aprovadas pelos gestores e superiores da organização.

4 Impactos

A implementação da ITIL tem diversos pontos para ter sucesso ou não, abaixo estão agrupados alguns dos benefícios e problemas mais comuns.

Benefícios para o Negócio:

- Resolução mais rápida dos incidentes e redução do impacto para o negócio
- Aumento da produtividade dos usuários
- Monitoração dos incidentes realizada de modo independente e concentrado no cliente
- Disponibilidade das informações sobre o gerenciamento do negócio concentradas no acordo de nível de serviço

Benefícios para a organização de TI:

- Monitoração aprimorada, permitindo que o desempenho confrontado com o acordo de nível de serviço seja medido com mais precisão
- Utilidade do gerenciamento e da comunicação do acordo de nível de serviço com relação a qualidade do serviço prestado
- Preenchimento correto das informações dos incidentes
- Mais satisfação do usuário e do cliente
- Especialistas sofrem menos interrupções

Problemas Comuns:

- Falta de gestão ou comprometimento da equipe com os incidentes
- Falta de entendimento das necessidades do negócio para identificar a prioridade dos incidentes
- Falta de objetivos, metas e responsabilidades no processo
- Sem provisão de Acordos de Nível de Serviço com clientes, o que pode gerar conflitos com o cliente na hora de decidir o que é prioritário
- Falta de conhecimento técnico da equipe para resolver os incidentes
- Falta de integração com outros processos de gerenciamento de serviços
- Falta de ferramentas para registrar os incidentes

- Resistência a mudanças da equipe em relação as regras deste processo de gerenciamento de incidente

5 Conclusão

Comprometimento, reconhecimento de aplicabilidade, praticidade e acessibilidade por parte dos usuários dos serviços de TI e da própria equipe que a compõe garantem o bom funcionamento do gerenciamento de incidentes e conseqüentemente da melhoria dos serviços fornecidos. E ainda, pode-se dizer que todos se beneficiam, o negócio com a redução do tempo de impacto que um incidente pode causar e a TI que passa a gerenciar com mais critério seus recursos (pessoas e equipamentos) e as informações que detêm.

Não menos importante é o fato que a implantação das praticas podem não ser fáceis caso não haja empenho, sacrifício e ajuda de todas as partes envolvidas, afinal as mudanças ocorrem para todos.

6 Referências

O’Callaghan, Katherine Mary. Incident Management: Human factors and minimising mean time to restore service. 2010. Disponível em:

<<http://dlibrary.acu.edu.au/digitaltheses/public/adt-acuvp272.01032011/index.html>>. Acesso em out. 2011.

Incident Management. Disponível em:

<http://www.itlibrary.org/index.php?page=Incident_Management>. Acesso em set. 2011.

Georgia Killcrece. Incident Management. Disponível em: <<https://buildsecurityin.us-cert.gov/bsi/articles/best-practices/incident/223-BSI.html>>. Acesso em out. 2011.

Incident Management.. Disponível em: <http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Incident_Management>.

Acesso em nov. 2011.

Office of Government Commerce. **Service Operation: Incident Management**. 1ª edição.

The Stationery Office. 2007.

Diogo Vernay. Gerenciamento de Incidentes – ITIL. Disponível em:

<<http://www.devmedia.com.br/post-7174-Gerenciamento-de-Incidentes-ITIL.html>>. Acesso em set. 2011.

Gerenciamento de Incidentes. Disponível em:

<http://www.cavalcante.us/Concursos/Analista_de_Sistemas/ITIL/acadger-Modulo2-incidentes.pdf>. Acesso em nov. 2011.

Artur Rodrigues. Gerenciamento de Incidentes. Disponível em:

<<http://blogs.technet.com/b/arturlr/archive/2008/11/09/gerenciamento-de-incidentes.aspx>>. Acesso em out. 2011.

Emerson Dorow. ITIL: Gerenciamento de Incidentes x Gerenciamento de Problemas.

Disponível em: <<http://www.profissionaisti.com.br/2010/09/itil-gerenciamento-de-incidentes-x-gerenciamento-de-problemas/>>. Acesso em nov. 2011