

# [DNIU - Helpline] Ustalanie Priorytetów

## Ustalanie priorytetów dla incydentów

Jest wane eby mie wiadomo wanoci tego co wpada na HL od razu po tym jak wpadnie. Prawidowo ustalony priorytet pozwala zajmowa si tym czym trzeba i nie tracenie cennego czasu na to na co nie trzeba.





**UWAGA - przy zmienianiu priorytetu w sytuacji innej ni uznawanie konieczne jest zamieszczenie w komentarzu wyjanienia takiej zmiany, które to wyjanienie jest weryfikowane przy zamykaniu incydentów.**

Przed analiz rozlegoci i pilnoci naley sprawdzi czy zgoszenie jest **incydentem krytycznym**.

- **Rozlego (IMPACT)** - obecnie jest okrelona przez Produkt, którego awaria dotyczy a ma na celu okrelenie jak wana (z punktu biznesowego) jest dana usuga, ilu uytowników dowiadcza efektów awarii, jakie straty finansowe ponosi firma miesicznie z powodu niedostpnoci itp. Produkty obecnie maj nastpujc rozlego:
  - high - najbardziej krytyczne usugi, oprócz tych objtych SLA i oraz monitoringiem DOT-COM, które s zawsze traktowane najbardziej priorytetowo.
  - upper - równie wane usugi, ich niedostpno jest nieco mniej dotkliwa.
  - normal - standardowe usugi najczciej dla pojedynczych, mniejszych firm.
- **Pilno (URGENCY)** - High / medium / low - pilno ocenia koordynator HL pod wzgldem tego jaka cz okrelonej usugi (lub usug) nie dziaa prawidowo

Na podstawie tych dwóch parametrów zadanie otrzymuje automatycznie waciwy **PRIORYTET**

Tablica priorytetów:

kod	opis mantisa	maksymalny czas obsugi w DNIU lub III linii
1	 Critical	Najwyszy priorytet; czas realizacji 2h 1-linia + 2h eskalacja
2	 Major	Priorytet wysoki; czas realizacji 4h 1-linia + 4h po eskalacji
3	 Minor	Priorytet normalny; czas realizacji 8h 1-linia + 8h po eskalacji (liczone w godzinach biurowych)
4	 Low	Priorytet niski; czas realizacji 16h 1-linia + 16h po eskalacji (liczone w godzinach biurowych)

**UWAGA na VIPów:** dodatkowo naley uwzgldni zgaszajcego incydent, dla tych wymienionych poniej priorytet zawsze co najmniej **pilny**:

- Wojciech ukawski
- Artur Witan
- Adam Drodziel
- Marcin aciak
- Tomasz Matoszka
- Iwona Biłska
- Robert Ciosek

Priorytet dla VIPów domylnie ustawiamy CRITICAL, chyba e uzgodniono inaczej ze zgaszajcym lub w trakcie realizacji zgodzi si na jego obnienie, jeeli s ku temu dobre powody.

Traktujemy w sposób szczególny VIPów dlatego, e rzadko kiedy dyurni maj wystarczajco duo informacji o tym eby skutecznie okreli priorytet. Przykadowo niedziaajce raporty mog uniemożliwia podjcie jakiej krytycznej biznesowo decyzji.