Aula de 10 de Maio 2019

*Tudo daqui para frente cairá na prova integrada*

Revisão de Objetivo, Projeto, processos.

ITIL – Incidentes, Problemas e Mudanças.

Diferença de problemas e incidente:

**Incidente:** Quando as ocorrências são recorrentes. Acontece uma vez, imprevisto – equipe N1

Quando descobrimos a causa raiz transformamos e classificamos como problema.

Solução de contorno – pois você resolve o incidente temporariamente. (solução temporária)

Recorrência do incidente – Quando o acidente ocorre várias vezes

**Problema**: Quando já se sabe a causa raiz. (acontece muitas vezes), ele se torna um problema.

Equipe de gestão de problema – Transferimos quando a solução não está no nosso alcance.

A equipe é mais técnica.

A gerencia de mudança entra na hora de aplicar a solução.

*IC- ITENS DE CONFIGURAÇÃO*

Exemplos:

Desabamento do prédio

Incidente: o prédio caiu

Problema: pq que o prédio caiu? Achar a causa raiz.

O incidente – solução de contorno

O problema – solução definitiva indo na causa raiz

**Técnica de troubleshooting** – diagrama que indica possíveis problemas.

Para aplicar uma solução bem feita você tem que ter uma solução definitiva - comunicar

**GESTÃO DE INCIDENTE: Ocorrência isolada que** acontece de forma inesperada.Identifica que existe um problema

**GESTÃO DE PROBLEMA: A recorrência de incidentes, de alto impacto. Pode ou não ter causa raíz definitiva.**

Identifica a causa raiz do problema, a solução.

**GESTÃO DE MUDANÇA:** Aplica a solução.

N1, N2 e N3: níveis das empresas.

No caso de um computador desligando

N1- seu notebook trava, mas vc consegue resolver isso. Porém o problema persiste

N2- você chama o professor ou o suporte da faculdade para te ajudar e dar uma solução de contorno que até o momento pensamos quer seria uma solução definitiva, porem persiste.

N3- o Sup é chamado novamente e ele envia o note para a assistência técnica

GMUD- Gerencia de mudança ou

RDM – Requisição de mudança.

**tipos de mudança** – Emergencial: GMUD provado e já acontece logo. “Faca na caveira”

Padrão: é pré-autorizada e rotineira.

normal: passa por comitês e são requisições e já fazem parte dos catálogos de serviços