# **OLX – Gestión de Incidentes**

# **Borrador**

**TABLA DE CONTENIDOS**

[OLX – Gestión de Incidentes 1](#_Toc385244088)

[Borrador 1](#_Toc385244089)

[1. Objetivo del Documento 2](#_Toc385244090)

[1.1. Alcance 2](#_Toc385244091)

[1.2. Misión 2](#_Toc385244092)

[2. Roles y Responsabilidades 2](#_Toc385244093)

[2.1. Gestor de Incidentes 3](#_Toc385244094)

[2.2. Coordinador de Incidentes 3](#_Toc385244095)

[2.3. Soporte de 1er Nivel (nivel Inicial) 3](#_Toc385244096)

[2.4. Soporte 2do Nivel (niveles Superiores) 3](#_Toc385244097)

[3. Proceso de gestión de incidentes 4](#_Toc385244098)

[3.1. Entradas, salidas y disparadores 4](#_Toc385244099)

[4. Diagrama del proceso 5](#_Toc385244100)

[5. Registro de Incidentes 5](#_Toc385244101)

[6. Prioridad, urgencia e impacto 6](#_Toc385244102)

[6.1. Definición de niveles de severidad 7](#_Toc385244103)

[7. Estados de los incidentes 8](#_Toc385244104)

[8. RIO (reunión de incidentes operativos) 8](#_Toc385244105)

[9. Control y mejora continua 9](#_Toc385244106)

[9.1. Métricas: 9](#_Toc385244107)

**INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO**

**IDENTIFICACIÓN**

# Objetivo del Documento

Establecer los lineamientos generales de la Gestión de Incidentes, en búsqueda de resolver cualquier situación que cause una degradación o interrupción en los servicios brindados por OLX

## Alcance

Se establece como alcance inicial, los incidentes derivados del monitoreo y detección del equipo de infraestructura

## Misión

Restaurar la operación normal de los Servicios, tan rápido como sea posible y minimizar el impacto adverso a las operaciones de Negocio, asegurando así que se mantenga el mejor nivel posible de calidad de servicio y disponibilidad, poniendo énfasis en los servicios críticos.

# Roles y Responsabilidades

Para OLX se proponen los siguientes roles para la Gestión de Incidentes:

* Gestor de Incidentes
* Coordinador de Incidentes
* Soporte de 1° (Nivel inicial)
* Soporte de 2° (Niveles superiores)

## Gestor de Incidentes

Asegurar que se cumpla el Proceso de Incidentes, coordinar todas las tareas para lograr una resolución rápida de Incidentes de TI y asegurar el cumplimiento de los SLA mediante escalamientos.

Velar por el cumplimiento y mejora continua del proceso de Gestión de Incidentes y los niveles de servicio comprometidos.

## Coordinador de Incidentes

El rol de Coordinador de incidentes deberá distribuirse para cada servicio, inicialmente coincide con el responsable de cada servicio. Será notificado ante cada incidente y participará de decisión ante la resolución de los mismos.

Monitorea las incidencias de uno o varios servicios, escala al gestor de incidentes situaciones que se escapen de los tiempos establecidos.

Coopera en la detección y registro de incidentes, su resolución escalado y posible derivación. Puede modificar prioridad, urgencia o impacto de la incidencia en base a su conocimiento.

## Soporte de 1er Nivel (nivel Inicial)

El objetivo principal de este rol es el de proveer soluciones rápidas y efectivas en aquellos casos que sea posible o bien asegurar el escalamiento al área o persona de 2do Nivel adecuadas para la resolución del mismo.

Registrar, clasificar y dar un primer nivel de soporte de Incidentes. Escalar los Incidentes que no pueda resolver e informar e interactuar con el Coordinador de Incidentes.

## Soporte 2do Nivel (niveles Superiores)

Recibe y gestiona solicitudes de soporte técnico según los procedimientos acordados. A este nivel se derivan los incidentes que soporte de 1er nivel no puede resolver por estar más allá de su alcance. Clasifica, analiza y resuelve los incidentes que le son derivados. (Desarrollo, PLC, Proveedores, etc)

Ejecuta las actividades de investigar, diagnosticar y resolver Incidentes. Cuenta con conocimiento en un dominio específico.

# Proceso de gestión de incidentes

## Entradas, salidas y disparadores



#### Entradas:

* Registro de los detalles básicos del incidente.
* Información de la CMDB.
* Información sobre los cambios/release generados para resolver incidencias

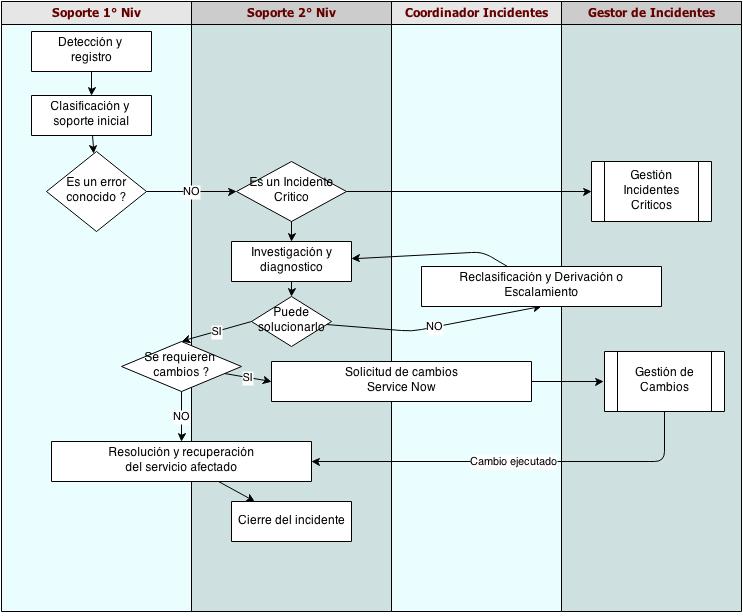
#### Salidas:

* Detalles del Incidente en curso
* Registro final del Incidente cerrado
* Generación de cambios para la resolución del incidente.

#### Disparadores:

* Llamada o mail reportando una incidencia.
* Alarma de Monitoreo
* Alarma de aplicaciones
* SLA incumplidos

# Diagrama del proceso



# Registro de Incidentes

Campos propuestos a validar en la registración de incidencias.

* ID de incidente
* Estado
* Título/ breve descripción
* Categoría
* Servicio afectado
* Elemento de configuración
* Urgencia
* Impacto
* Prioridad
* Solicitante / Detección
* Grupo resolutor
* Tiempo estimado de trabajo
* Solución aplicada
* Fecha de inicio
* Fecha de cierre

# Prioridad, urgencia e impacto

**Urgencia**: Depende del tiempo máximo de demora aceptable para la resolución del incidente para el servicio afectado

|  |  |
| --- | --- |
| Urgencia | Criterio |
| *Alta* | Son Incidentes que deben ser resueltos inmediatamente ya que afecta seriamente la disponibilidad de un servicio crítico. La respuesta debe ser inmediata |
| *Media* | Son incidentes que requieren de solución lo antes posible, se corre el riesgo de impactar el negocio. Son incidentes programables, no postergables. |
| *Baja* | Corresponde a Incidentes que pueden esperar por su solución. Es un Incidente que puede esperar al siguiente release. Es programable y postergable |

**Impacto**: Determina cómo afecta a los servicios de negocio y/o número de usuarios afectados. Está expresado en función de la complejidad técnica requerida para la solución del Incidente.

|  |  |
| --- | --- |
| Impacto | Criterio |
| *Mayor* | Tiene un impacto mayor en los clientes del servicio (les imposibilita su utilización) y requiere de una gran cantidad de recursos para su resolución. |
| *Moderado* | Cuenta con un requerimiento significativo de recursos para su resolución. |
| *Menor* | Su resolución es sencilla y no requiere de gran cantidad de recursos. |

**Prioridad**: es lasecuencia en la que un Incidente debe ser resuelto en relación al resto de los Incidentes pendientes, teniendo en cuenta la urgencia con que deben ser atendidos y el impacto.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PRIORIDAD | | IMPACTO | | |
| **Mayor** | **Moderado** | **Menor** |
| **URGENCIA** | **Alta** | **Critica** | **Alta** | **Media** |
| **Media** | **Alta** | **Media** | **Baja** |
| **Baja** | **Media** | **Baja** | **Baja** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Prioridad** | **Tiempo de Respuesta** | **Tiempo de Resolución** | **Objetivo cantidad de incidentes** |
| **Crítica** | Inmediata | < 4 horas | 3 Incidencias x mes |
| **Alta** | 1 Hora | < 8 horas | 15 Incidencias x mes |
| **Media** | 8 horas | < 24 horas | 20 Incidencias x mes |
| **Baja** | 24 horas | < 15 días | 30 Incidencias x mes |

## Definición de niveles de severidad

*Podemos intentar ir directamente a esto y solo explicar los motivos ?*

|  |  |
| --- | --- |
| **Nivel de Severidad** | **Características** |
| **Critico** | * Los servicios establecidos como críticos en el catálogo están caídos, seriamente impactados o no están disponibles. * Incumplimiento de SLA |
| **Alta** | * Los servicios están caídos, seriamente impactados o no están disponibles. * El impacto del negocio es alto o severo. * El compromiso de los recursos necesarios es alto para la resolución |
| **Media** | * Los servicios están degradados o poco fiables. * El impacto del negocio es medio en términos del cliente |
| **Baja** | * El rendimiento de los servicios y acuerdos no están en riesgo. * El impacto en el negocio actual es baja * No existe el compromiso de los recursos de gestión de incidentes |

# Estados de los incidentes

Los incidentes podrán pasar por diferentes estados, que permitirán reconocer el grado de avance de las actividades de solución de los mismos.

* **Abierto**: El incidente se encuentra abierto, asignado a un grupo resolutor
* **En progreso**: El incidente tiene un analista o especialista asignado el cual está notificado y comienza a correr el tiempo para su resolución
* **Pendiente de xxx**: No está en manos del analista y se espera la intervención de otra persona para continuar con la resolución.
* **Pendiente del proveedor**: Incidente a la espera de respuesta por parte del proveedor externo del servicio
* **Cancelado:** Se desestima el incidente cargado
* **Cerrado**: El incidente ha sido resuelto
* **Cerrado-Aprobado**: El incidente resuelto se ha validado por el coordinador.

# RIO (reunión de incidentes operativos)

Se recomienda realizar esta reunión en forma quincenal ver de complementar OTRA que ya se realice y tendrá como objetivo la revisión de los incidentes de severidad críticos y alta, ocurridos en ese periodo de tiempo, y los 5 incidentes que más se repiten en los últimos 60 dias. La principal función de la RIO es impulsar la comunicación fluida entre los diferentes actores de los servicios y la gestión de incidentes

# Control y mejora continua

## Métricas:

#### KPI recomendados

* Incidentes pendientes de resolución
* Porcentaje de incidentes resueltos por grupo de resolución
* Cantidad y porcentaje de incidentes resueltos por Nivel 1
* Cantidad y porcentaje de incidentes resueltos sin ser derivados a otros grupos de resolución
* Cantidad de incidentes registrados por servicios
* Porcentaje de incidentes críticos

#### Reportes recomendados

* Top 10 de incidentes por categoría
* Cantidad de incidentes cerrados y no confirmados
* Informe de cierre de incidentes críticos
* Reporte de incidentes para la RIO. Incidentes críticos, incidentes de prioridad Alta y top 5 de repetitivos