

Incident management

Kľúčové pojmy

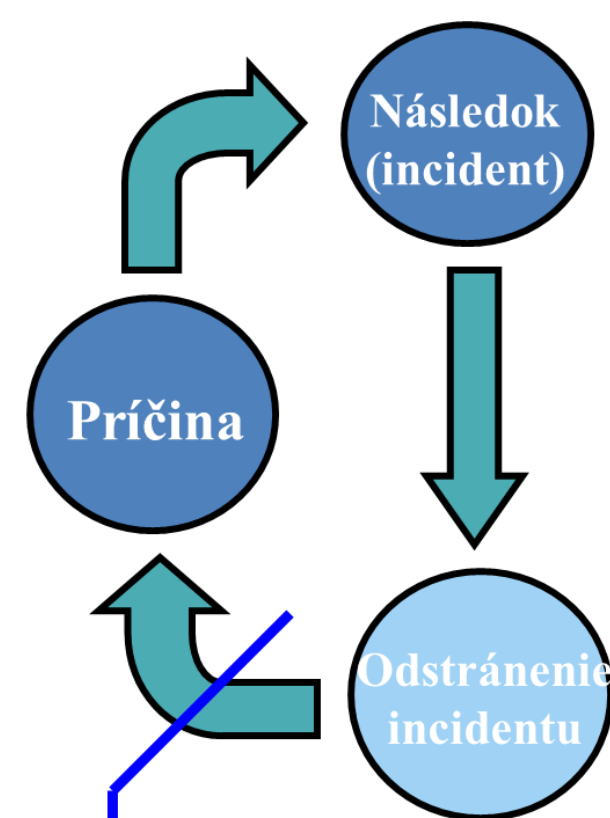
- **Incident** = **neplánované prerušenie služby** IT alebo **zníženie jej kvality**. Incidentom je taktiež **porucha konfiguračnej položky**, ktorá zatiaľ **nemala dopad na funkčnosť** služieb IT.
- **Náhradné riešenie** (workaround) = **obmedzenie**, alebo **vylúčenie dopadu incidentu**, alebo **problému**, pre ktoré zatiaľ **nie je k dispozícii úplné riešenie**

Hlavné ciele a poslanie procesu

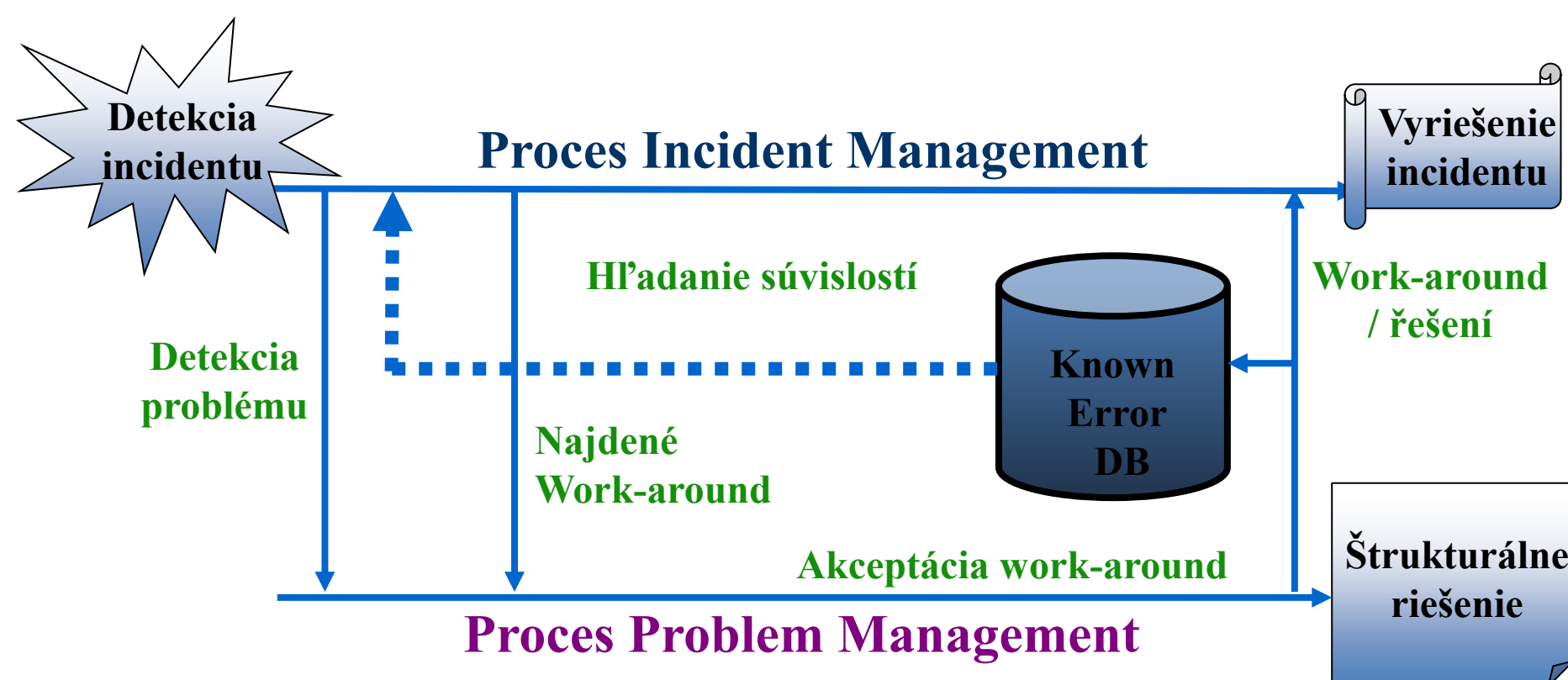
- **Obnoviť normálnu prevádzku služby**, a to čo najrýchlejšie **pri súčasnej minimalizácii dôsledkov výpadku** služby na prevádzku (tzn. na zákazníkov a používateľov)
- Zabezpečiť, aby **služby dodávané zákazníkom spĺňali kvalitu** podľa dohodnutých **SLA**

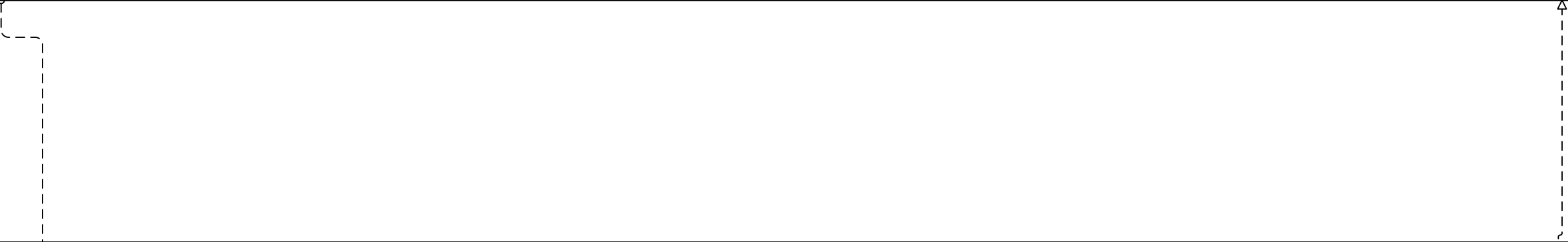
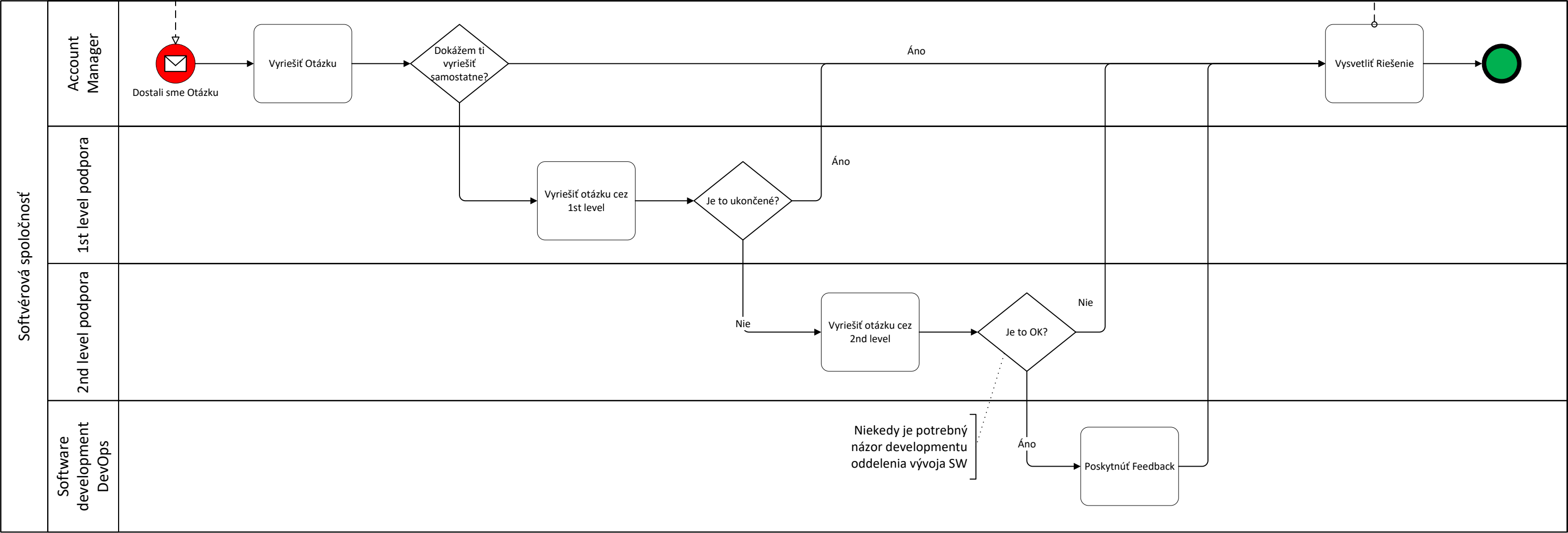
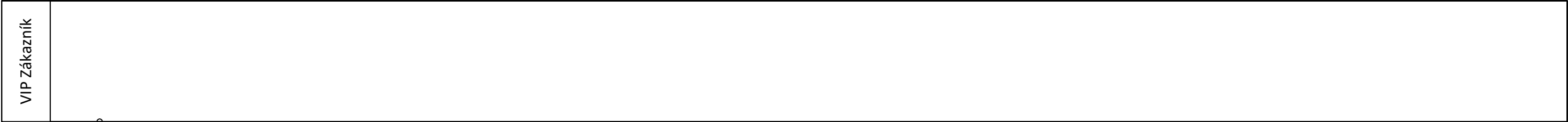
Incident a Problém

- **Incident** - akákoľvek udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej operácie a ktorá môže alebo môže spôsobiť výpadok služby alebo zníženie jej kvality
- **Problém** - neznáma základná príčina jedného alebo viacerých incidentov



Problem Management





Nadpis		
3	2	1

