Guía para la Creación de Requerimientos, Eventos e Incidentes en la Plataforma Help Desk de la CAR Cundinamarca.



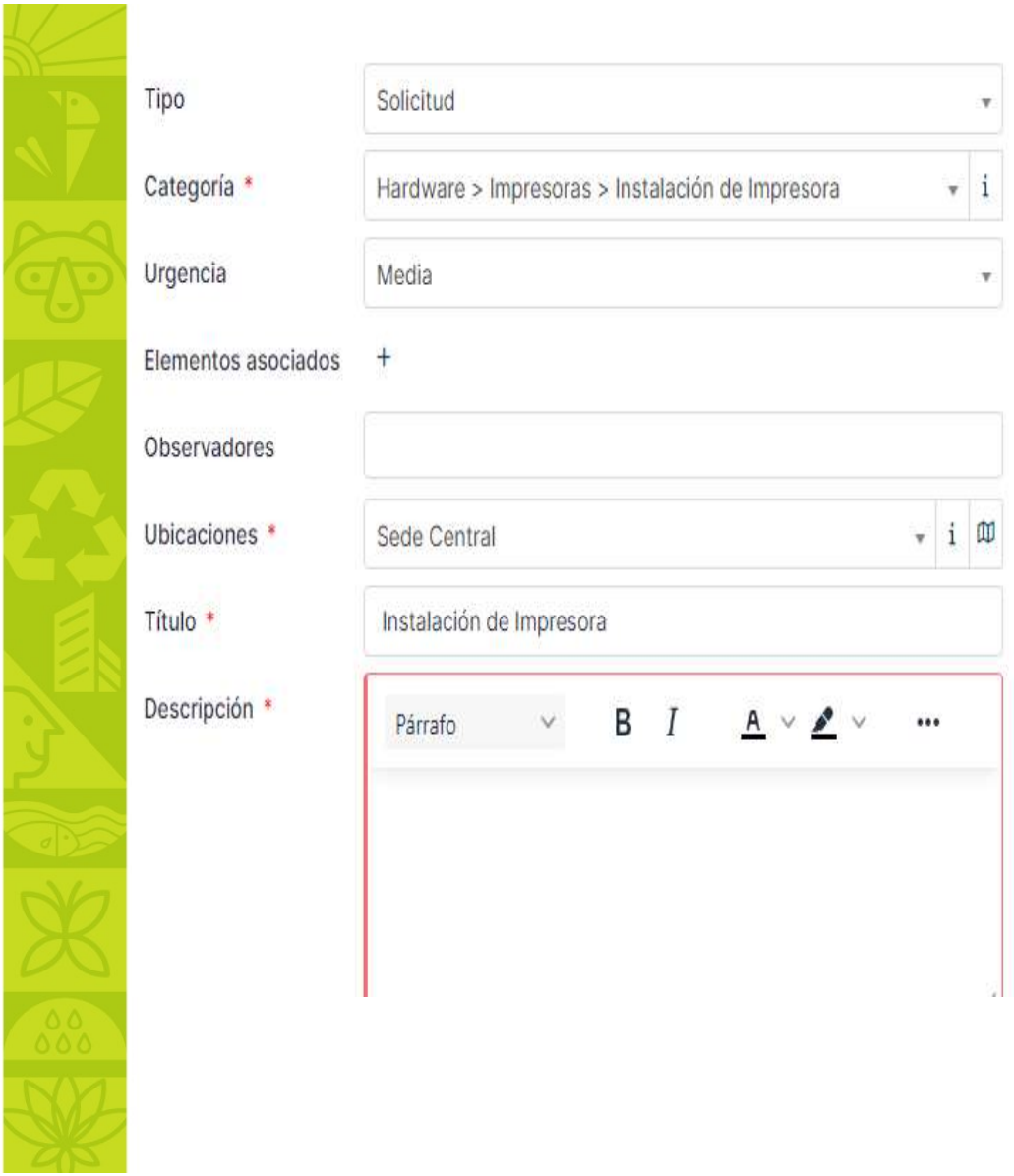
¿Qué es un requerimiento?

1. Es una petición oficial hecha por un usuario o cliente dentro de una organización
2. Se trata de una solicitud para obtener información, asesoramiento, acceso a un servicio estándar, o un cambio menor.
3. Mientras que un incidente es una interrupción no planificada de un servicio, un requerimiento es una solicitud planificada.
4. Dependiendo de la urgencia y el impacto, los requerimientos pueden tener diferentes niveles de prioridad.



Para registrar un requerimiento correctamente se diligencia de la siguiente manera

1. Tipo: Seleccionamos Solicitud ya que vamos a necesitar de un servicio
2. Categoría: Se selecciona la categoría respecto a lo que se necesita ejemplo(Instalación de impresora)
3. Ubicación: Seleccionamos la ubicación en donde queremos se re realice la solicitud
4. Titulo: colamos un titulo de acuerdo a la solicitud que estamos pidiendo, ejemplo(Instalación de impresora)
5. Descripción: Por ultimo se realiza una descripción detallada de lo que se esta solicitando



¿Qué es un incidente?

UNA INTERRUPCIÓN NO PLANIFICADA:

Es un evento que causa una interrupción o reducción en la calidad de un servicio de TI.

UNA DESVIACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO NORMAL:

Ocurre cuando algo no funciona como se espera o como está diseñado para funcionar.

URGENTE POR NATURALEZA:

Generalmente requiere una respuesta rápida para minimizar el impacto.

EJEMPLOS TÍPICOS:

Un servidor caído
Una aplicación que no responde
Errores en el sistema
Problemas de conectividad de red
Fallas de hardware

OBJETIVO DE RESTAURACIÓN:

El principal objetivo al manejar un incidente es restaurar el servicio normal lo más rápido posible.

PUEDE ESTAR RELACIONADO CON PROBLEMAS:

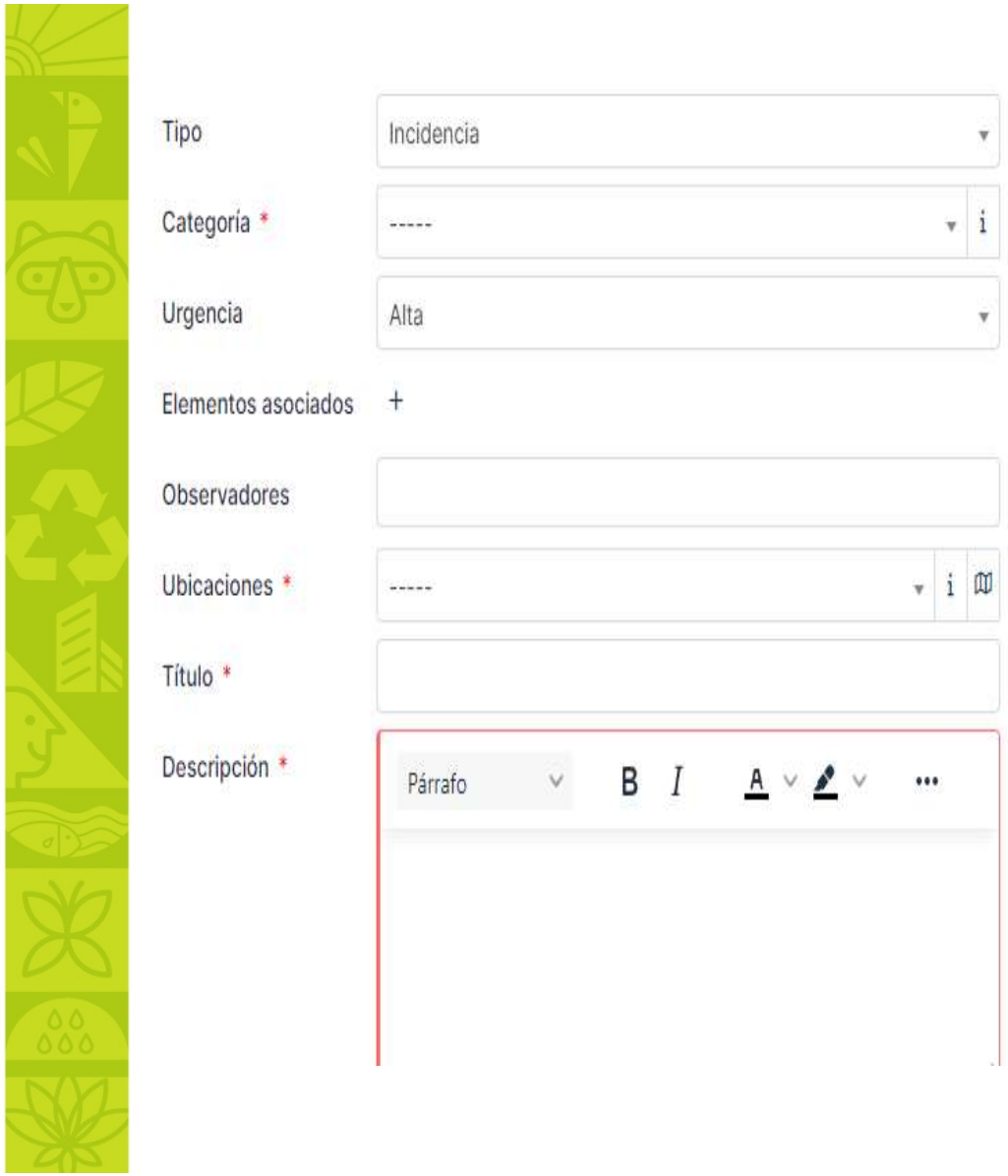
Los incidentes recurrentes pueden indicar un problema subyacente que necesita una investigación más profunda.

Diferencias clave entre un incidente y un requerimiento:

- Un incidente es reactivo (algo se rompió), mientras que un requerimiento es proactivo (alguien necesita algo).
- Los incidentes suelen ser más urgentes que los requerimientos.
- Los incidentes generalmente tienen un impacto más inmediato en las operaciones del negocio.
- El objetivo de la gestión de incidentes es restaurar el servicio, mientras que el de la gestión de requerimientos es cumplir una solicitud.
- Planificación: Los incidentes son no planificados, mientras que los requerimientos suelen ser planificados o anticipados.

Para registrar un Incidente correctamente se diligencia de la siguiente manera

1. Tipo: Seleccionamos Incidente debido a que ocurrió una acción y se materializo
2. Categoría: Se selecciona la categoría respecto a al incidente detectado ejemplo (Aplicaciones)
3. Urgencia: se selecciona alta ya que se debe de dar solución lo mas rápido posible.
4. Ubicación: Seleccionamos la ubicación donde se identifico el incidente.
5. Titulo: colamos un titulo de acuerdo a al incidente identificado , ejemplo(Falla en el aplicativo SIDCAR)
6. Descripción: Por ultimo se realiza una descripción corta y con evidencias para dar soporte, y se adjunta el documento de incidentes para que el encargado realice la debida documentación.



¿QUE ES UN EVENTO?

1

UN CAMBIO DE ESTADO:
Es cualquier ocurrencia detectable o discernible que tiene importancia para la gestión de la infraestructura de TI o la entrega de servicios de TI.

2

Puede ser un indicador de que algo está funcionando normalmente, o puede señalar una excepción o una situación que requiere atención.

3

Los eventos son fundamentales para detectar incidentes potenciales antes de que afecten a los usuarios.

4

VARIEDAD DE TIPOS: PUEDEN SER:
Informativos (operaciones normales)
De advertencia (algo podría estar mal)
De excepción (algo está mal o fuera de lo normal)

5

EJEMPLOS TÍPICOS:

Notificación de que un usuario ha iniciado sesión
Alerta de que un servidor está al 80% de su capacidad
Mensaje de que un trabajo programado se ha completado
Aviso de que la temperatura de un servidor está aumentando

6

Un evento puede llevar a la creación de un incidente, un problema o un cambio.

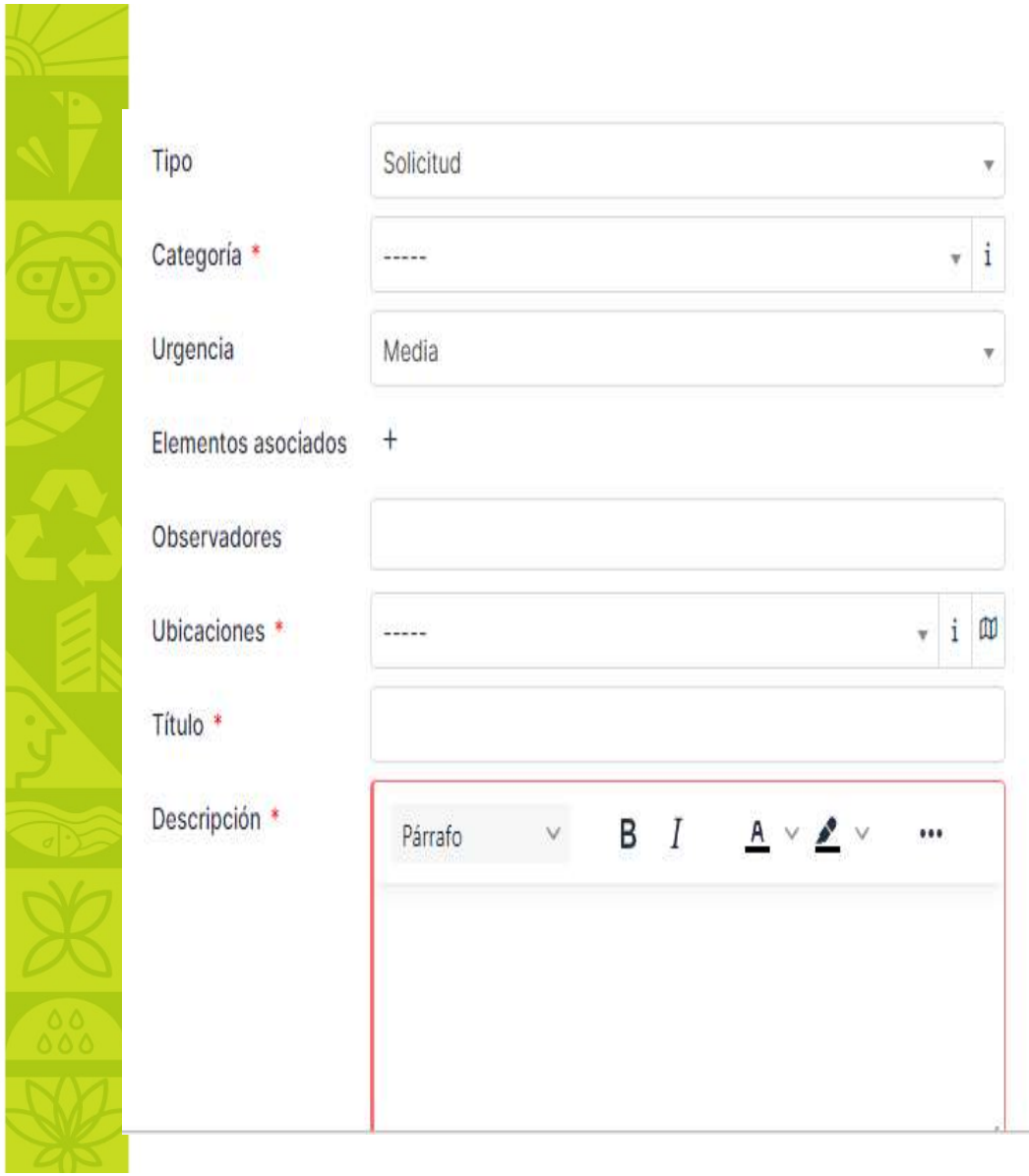
Los eventos proporcionan datos valiosos para el análisis de tendencias y la mejora continua del servicio.

Para registrar un evento correctamente se diligencia de la siguiente manera

Seleccionamos el tipo para este caso es una solicitud luego la categoría esta se selecciona debido al evento que se evidencio luego seleccionamos la ubicación en donde fue el evento y por ultimo una descripción detalla del evento a registrar.

Ejemplo: Intentos de logue no autorizados, se puede evidenciar que el usuario intento realizar un logue en una pagina la cual no estaba autorizado, esto se cataloga como un evento ya que no se materializo dicha acción.

Para tener en cuenta un es una ocurrencia detectable que puede o no requerir acción



www.car.gov.co

Corporación Autónoma
Regional de Cundinamarca

Car_cundi

Elaboro: *Ing. Michael Damián Gonzalez Castillo*
Reviso: *Ing. Jeison Jair Gonzalez Vargas*