OCTOPUS
Les bras additionnels dont vous avez besoin

AIDE MÉMOIRE
CONCEPTS CLÉS

Incident

Interruption non planifiée ou réduction de la qualité d'un service TI. La défaillance d'un élément de configuration (« CI ») qui n'a pas encore eu d'impact sur le service est aussi un incident.

Exemples :

- Équipement défectueux
- Message d'erreur dans un logiciel
- Bourrage d'imprimante

Des actions doivent être entreprises afin de restaurer le service le plus rapidement possible de manière à ce que l'impact sur les affaires soit réduit au minimum.

L'incident doit être marqué « résolu » aussitôt le service rétabli.

Demande de service (SR)

Demande soumise par un utilisateur pour obtenir un service fourni par l'organisation TI.

Exemples :

- Demande d'information ou conseil
- Demande d'accès
- Acquisition de matériel ou logiciel
- Installation d'un poste de travail

Une demande de service est un changement standard confié au processus d'Exécution des requêtes. Elle est généralement suivie par le Centre de services. Elle comprend des étapes prédéfinies, elle a peu d'impacts sur l'infrastructure et son délai d'exécution est connu.

Problème

Cause inconnue d'un ou de plusieurs incidents. La récurrence d'un incident est un signe qu'une cause sous-jacente existe.

Exemples :

- Bourrage fréquent de la même imprimante
- Problèmes de performance
- Bogues dans un logiciel

La gestion des problèmes voit à prévenir ou réduire les incidents et les problèmes en enlevant les erreurs sur l'infrastructure ou en minimiser l'impact. Elle fournit une solution temporaire à la gestion des incidents ou fait appliquer une solution permanente via un changement.

Il n'est pas nécessairement obligatoire de créer un problème si la résolution d'un incident doit passer par un changement.

Changement

Ajout, modification ou suppression de ce qui pourrait avoir un effet sur les services TI (« CI »).

Exemples :

- Changement applicatif
- Redémarrage d'un serveur
- Installation d'un équipement réseau
- Mise à jour des systèmes d'exploitation

Les demandes de changement peuvent être issues du service informatique, des lignes d'affaires (nouveaux systèmes informatiques) et des responsables applicatifs.

Dans Octopus, un projet est géré comme un changement de catégorie « Projet ».