

## Incidentes e problemas

Toda operação continuada está sujeita a incidentes, que devem ser medidos. Quando um incidente indica a existência de um problema?

*Selecione uma alternativa*

- A** Quando o incidente paralisa a operação.
- B** Quando a reparação do incidente está muito difícil ou cara.
- C** Quando o incidente se repete.
- D** Quando o incidente afeta um SLA.