

ANEXO XV - PROCESSO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS À EQUIPE DE INCIDENTES

1. FINALIDADE

Este documento descreve o processo, as atividades, e a sistemática de execução, para tratamento de requisições de serviços à equipe de incidentes.

2. PROCESSO DE TRATAMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

2.1 O objetivo do processo é tratar requisições que não foram geradas por um incidente, mas que foram originadas a partir de uma requisição formal de um usuário.

2.2 O escopo do processo de tratamento de requisições abrange as macro-atividades: Registro, Análise, Atendimento, Encerramento. É de responsabilidade do CONTRATANTE o registro da requisição, sendo as demais macro-atividades de responsabilidade da CONTRADADA.

2.3 Registro de requisições, visa armazenar o máximo de informações sobre a requisição de serviço.

2.4 Análise Inicial de requisições, objetiva entender melhor a requisição e dar o tratamento inicial.

2.4.1 Verificar a adequabilidade da solicitação. Caso de enquadramento incorreto, realizar a devolução.

2.4.2 Verificar se as informações registradas estão completas referentes ao sistema, categoria, severidade, descrição, dentre outras, necessárias para o atendimento da requisição.

2.4.3 Avaliar regras e procedimentos para utilização dos sistemas.

2.4.4 Avaliar a necessidade de encaminhamento da requisição para análise /autorização por parte do ambiente gestor do sistema.

2.5 Atendimento de requisições, visa realizar as atividades solicitadas na requisição, dentre elas:

2.5.1 Implementar a solução analisada da requisição solicitada pelo usuário.

2.5.2 Ajuste de informação referente a falhas não previstas nos sistemas.

2.5.3 Alterar dados via aplicação.

2.5.4 Esclarecer dúvidas sobre regras de negócio implementadas nos sistemas.

2.5.5 Avaliar a necessidade de mudanças de versões.

2.5.6 Propor automatização de procedimentos e rotinas para os sistemas.

2.6 Encerramento de requisições, objetiva registrar os procedimentos finais à requisição.

2.6.1 Verificar se as informações de documentação das atividades realizadas na requisição, desde o seu registro até o final do atendimento, estão corretamente preenchidas, conforme definições do CONTRATANTE, tais como: procedimentos realizados, evidências de comprovação, dentre outras.

2.6.2 Finalizar a requisição de serviço.

2.7 Após o encerramento da requisição, o CONTRATANTE faz análise se a requisição foi efetivada com sucesso e fecha à requisição ou devolve para correção.

- 2.8 A CONTRATADA é responsável pelo atendimento da requisição, documentação e acompanhamento da solução, até o seu fechamento (após validação do usuário) através da ferramenta de controle.
- 2.9 Durante o atendimento da requisição de serviço, poderá ser necessário que técnicos da CONTRATADA obtenham esclarecimentos adicionais sobre a requisição de serviço, junto a técnicos da Central de Orientação ao Cliente Interno ou do Ambiente de Infraestrutura do BNB.