

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

1. FINALIDADE

1.1. Descrever o processo, as atividades e a sistemática de execução para tratamento de requisições de serviços à equipe de incidentes.

2. PPROCESSO DE TRATAMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

2.1. Esse processo tratará 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 **BNB** 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. A atividade de registro de requisições não será executada pela **CONTRATADA**.

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

2.9. 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.

2.10. 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**.

Formatado: Justificado, Recuo: À esquerda: 0,5 cm, Primeira linha: 0 cm, Vários níveis + Nível: 2 + Estilo da numeração: 1, 2, 3, ... + Iniciar em: 1 + Alinhamento: Esquerda + Alinhado em: 0,63 cm + Recuar em: 1,27 cm, Tabulações: 1,5 cm, À esquerda