

DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DO SUBPROCESSO - DAS

| | |
|---------------------|---|
| Subprocesso: | <i>Gestão de Incidentes de Sistemas ou Serviços de TIC</i> |
| Número: | <i>06.036/001-012023</i> |
| Objetivo: | <i>Gerir os incidentes relatados por meio da Central de Serviços e direcionar para a equipe responsável pela restauração do sistema ou serviço de TI.</i> |
| Responsável: | <i>Pró-Reitoria de Administração, Gestão e Infraestrutura-PROAGI</i> |

Atores

| | |
|--|--|
| <i>Usuário do serviço</i> | <i>Usuário do sistema ou serviço de TIC que informa um incidente de TI.</i> |
| <i>Responsável pela restauração do serviço</i> | <i>Membro da equipe responsável pela restauração do nível de serviço do sistema ou serviço de TI (Divisão de redes e telefonia - DIRT/ Divisão de suporte técnico - DISUT/ Divisão de Serviços Corporativos e Segurança - DISEG/ Divisão de Desenvolvimento de Sistemas - DISIS)</i> |

Atividades do subprocesso

1. Registrar o incidente

| | |
|---------------------------|--|
| <i>Responsável:</i> | <i>Usuário</i> |
| <i>Entrada (insumos):</i> | <i>Informações sobre o incidente no sistema ou serviço de TI.</i> |
| <i>Saída (entregas):</i> | <i>Chamado (Incidente) com as informações e avaliação de impacto padrão.</i> |
| <i>Tarefas:</i> | <ul style="list-style-type: none"> <i>• Detalhar a falha/mal funcionamento do sistema ou serviço de TI na Central de Serviços</i> |
| <i>Ferramentas:</i> | <i>Central de Serviços (https://servicos.unila.edu.br)</i> |
| <i>Referências:</i> | |

2. Realizar a análise do incidente

| | |
|---------------------------|---|
| <i>Responsável:</i> | <i>Responsável pela restauração do serviço</i> |
| <i>Entrada (insumos):</i> | <i>Novo incidente</i> |
| <i>Saída (entregas):</i> | <i>Não se aplica</i> |
| <i>Tarefas:</i> | <p><i>Caso o chamado deva ser tratado pela equipe atual:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• Caso o chamado for uma Requisição de Serviço:</i> |

| | |
|--------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipificar como Requisição de Serviços, para ser tratado pelo subprocesso 06.034/001-032022 – Gestão de Requisição de Serviços de TIC; ● Caso o chamado for incidente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Atribuir o chamado para o técnico responsável; ○ Atribuir a categoria correta para avaliação de impacto; ○ Caso falte informações: <ul style="list-style-type: none"> ■ Solicitar novas informações ao usuário; Etapa 3. <p>Caso o chamado deva ser tratado por outra equipe, encaminhar para a equipe responsável</p> |
| Ferramentas: | Central de Serviços (https://servicos.unila.edu.br) |
| Referências: | |

3. Complementar informações

| | |
|--------------------|---|
| Responsável: | Usuário |
| Entrada (insumos): | Chamado (Incidente) |
| Saída (entregas): | Chamado com as informações complementares solicitadas |
| Tarefas: | <ul style="list-style-type: none"> ● Complementar as informações |
| Ferramentas: | Central de Serviços (https://servicos.unila.edu.br) |
| Referências: | |

4. Subprocesso de restauração do sistema ou serviço de TI da equipe de tratamento

| | |
|--------------------|--|
| Responsável: | Responsável pela restauração do serviço |
| Entrada (insumos): | Chamado (Incidente) |
| Saída (entregas): | Sistema ou serviço de TI atendendo os níveis de serviço acordados. |
| Tarefas: | <ul style="list-style-type: none"> ● Restauração do sistema ou serviço de TI. |
| Ferramentas: | |
| Referências: | |

5. Validar a solução

| | |
|--------------------|---|
| Responsável: | Usuário |
| Entrada (insumos): | Chamado (Incidente) tratado |
| Saída (entregas): | Validação do atendimento |
| Tarefas: | <ul style="list-style-type: none"> ● Verificar se o incidente não está mais ocorrendo <ul style="list-style-type: none"> ○ Caso aprovado, responder à pesquisa de satisfação. ○ Caso não aprovado, reabrir o chamado para correção. |
| Ferramentas: | |
| Referências: | |

6. Subprocesso de restauração do sistema ou serviço de TI da equipe de tratamento

| | |
|---------------------------|---|
| <i>Responsável:</i> | <i>Responsável pela restauração do serviço</i> |
| <i>Entrada (insumos):</i> | <i>Chamado (Incidente)</i> |
| <i>Saída (entregas):</i> | <i>Sistema ou serviço de TI atendendo os níveis de serviço acordados.</i> |
| <i>Tarefas:</i> | <ul style="list-style-type: none">• <i>Restauração do sistema ou serviço de TI.</i> |
| <i>Ferramentas:</i> | |
| <i>Referências:</i> | |

Mapa do Subprocesso

Mapa disponível no Portal de Processos da UNILA (inserir link neste local)

Outras Informações

| | | |
|-------------------------|-------------------|----------------|
| Elaborado por: | Data: | Versão: |
| <i>Wilson Varaschin</i> | <i>10/01/2023</i> | <i>1</i> |