

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>