

DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DO SUBPROCESSO - DAS

Subprocesso: *Liberação de acesso a banco de dados.*

Número: *06.035/001-012023*

Objetivo: *Estabelecer critérios para a liberação de acesso, para que a Divisão de Sistemas possa acessar o banco de dados de produção para manutenção e/ou consultas, permitindo rastreabilidade das demandas de necessidade.*

Responsável: *Pró-Reitoria de Administração, Gestão e Infraestrutura-PROAGI*

Atores:

<i>Divisão de Serviços Corporativos e Segurança (DISEG)</i>	<i>Realizar a liberação e a remoção do acesso do usuário ao banco de dados.</i>
<i>Divisão de Sistemas (DISIS)</i>	<i>Registrar a RDM para atendimento, associando o(s) chamado(s) que demandaram a mudança.</i>

Atividades do subprocesso

1. Abrir um Registro de Mudança (RDM) para acesso ao banco de dados

<i>Responsável:</i>	<i>DISIS</i>
<i>Entrada (insumos):</i>	<i>Ticket de incidente, requisição de serviço ou um problema.</i>
<i>Saída (entregas):</i>	<i>Ticket de incidente, requisição de serviço ou problema resolvidos.</i>
<i>Tarefas:</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Abrir a RDM;</i> ● <i>Vincular todos o(s) ticket(s) de origem da demanda à RDM;</i>
<i>Ferramentas:</i>	<i>Central de Serviços (https://servicos.unila.edu.br)</i>
<i>Referências:</i>	

2. Verificar requisitos para o atendimento

Responsável:	DISEG
Entrada (insumos):	RDM válida ou corrigida.
Saída (entregas):	RDM válida ou enviada para correção.
Tarefas:	<ul style="list-style-type: none">• Verificar se o requerente vinculou os tickets, requisição de serviço, problema ou descreveu o motivo do acesso e devolver a RDM para correção caso alguma informação esteja incoerente;
Ferramentas:	Sistema de serviços (https://servicos.unila.edu.br)
Referências:	

3. Corrigir a RDM

Responsável:	DISIS
Entrada (insumos):	RDM incompleta
Saída (entregas):	RDM corrigida.
Tarefas:	<ul style="list-style-type: none">• Corrigir as informações incoerentes.
Ferramentas:	Sistema de serviços (https://servicos.unila.edu.br)
Referências:	

4. Liberar o acesso

Responsável:	DISEG
Entrada (insumos):	RDM válida.
Saída (entregas):	Acesso liberado por 48h.
Tarefas:	<ul style="list-style-type: none">• Inserir o requerente no grupo LDAP que tem permissão de acesso ao banco de dados;• Adicionar uma tarefa com prazo de 48h para remover o requerente do grupo LDAP e encerrar a RDM;
Ferramentas:	Sistema de serviços (https://servicos.unila.edu.br)
Referências:	

5. Atender ao ticket de origem da demanda

Responsável:	DISIS
Entrada (insumos):	Ticket de incidente, requisição de serviço ou um problema.
Saída (entregas):	Ticket de incidente, requisição de serviço ou problema resolvidos.
Tarefas:	<ul style="list-style-type: none">• Realizar o tratamento;
Ferramentas:	
Referências:	

Mapa do Subprocesso

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

Outras Informações

Elaborado por: *Márcio Fernandes da Costa e
Wilson Varaschin*

Data: *10/01/2023*

Versão: *1*